

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Tesis

**Relación entre el *mobbing* y el desempeño laboral
en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú,
agencias: Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede
Huancayo, 2022**

Lizbeth Yadira Uchuypoma Silva

Para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Recursos Humanos

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Roberto Miguel De La Torre Santana
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 2 de Agosto de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

RELACIÓN ENTRE EL MOBBING Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIAS: BREÑA, CAJAMARCA Y REAL PLAZA, SEDE HUANCAYO, 2022

Autores:

1. Lizbeth Yadira Uchuypoma Silva – EAP. Administración y Recursos Humanos

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (25): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Mg. Roberto Miguel De La Torre Santana

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y su ejemplo de perseverancia, les dedico este trabajo, que representa no solo mi esfuerzo individual, sino también el fruto de su sacrificio y dedicación para brindarme las mejores oportunidades. Gracias por creer en mí y por ser mi inspiración en cada paso del camino.

A mis hermanos, por sus consejos, apoyo incondicional y su paciencia en mi formación profesional.

Todo lo que hoy soy es gracias a mis padres y hermanos.

Con cariño y gratitud.

Lizbeth

Agradecimientos

A mis padres, que siempre me otorgan su apoyo.

A la entidad financiera por permitirme realizar este estudio en base a la información
brindada.

La autora

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	v
Índice de Contenido	vii
Lista de Tablas	xi
Lista de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	16
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	17
1.1 Delimitación de la Investigación	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema.....	28
1.3.1 Problema General.	28
1.3.2 Problemas Específicos.....	28
1.4 Objetivos de la Investigación.....	29
1.4.1 Objetivo General.	29
1.4.2 Objetivos Específicos.	29
1.5 Justificación e Importancia	30
1.5.1 Justificación Teórica.....	30
1.5.2 Justificación Práctica.	31
Capítulo II: Marco Teórico	32
2.1. Antecedentes de Investigación.....	32
2.2. Bases teóricas.....	38
2.2.1. Mobbing.	38
2.2.1.1. Definición.	38

2.2.1.2. Origen del Mobbing.....	38
2.2.1.3. Formas de Mobbing.....	39
2.2.1.4. Proceso de Mobbing.....	41
2.2.1.5. Causas del Mobbing.....	42
2.2.1.6. Dimensiones del Mobbing.....	44
2.2.1.7. Modelos Teóricos del Mobbing.....	44
2.2.1.8. Efectos del Mobbing en la Organización.....	48
2.2.2. Desempeño Laboral.....	50
2.2.2.1. Definición.....	50
2.2.2.2. Teorías relacionadas al Desempeño Laboral.....	50
2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	51
2.3. Definición de Términos Básicos.....	52
2.3.1. Acoso Laboral.....	52
2.3.2. Amenaza.....	52
2.3.3. Aislamiento Laboral.....	53
2.3.4. Colaborador.....	53
2.3.5. Descrédito.....	53
2.3.6. Desempeño Laboral.....	53
2.3.7. Empresa.....	53
2.3.8. Mobbing.....	53
2.3.9. Sobrecarga Laboral.....	54
2.3.10. Cultura.....	54
2.3.11. Cultura Organizacional.....	54
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	55
3.1 Hipótesis.....	55

3.1.1 Hipótesis general.	55
3.1.2 Hipótesis específicas.	55
3.2 Identificación de las Variables.....	56
Capítulo IV: Metodología.....	57
4.1 Enfoque de la Investigación.....	57
4.2 Tipo de Investigación.....	57
4.3 Nivel de Investigación.....	57
4.4 Métodos de Investigación.....	58
4.5 Diseño de Investigación.....	59
4.6 Población y muestra.....	59
4.6.1 Población.	59
4.6.2 Muestra.	60
4.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	60
4.7.1 Técnica.	60
4.7.2 Instrumentos.	61
Capítulo V: Resultados.....	65
5.1 Descripción del trabajo de campo.....	65
5.2 Presentación de resultados.....	65
5.3 Análisis de Resultados por Agencias.....	80
5.4 Contrastación de resultados.....	85
5.4.1 Prueba de la hipótesis general.	85
5.4.2 Prueba de la primera hipótesis específica.....	87
5.4.3 Prueba de la segunda hipótesis específica.....	89
5.4.4 Prueba de la tercera hipótesis específica.....	91
5.4.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica.....	93

5.4.6 Prueba de la quinta hipótesis específica.....	95
5.4.7 Prueba de la sexta hipótesis específica.....	97
5.5 Discusión de resultados	99
Conclusiones	104
Recomendaciones	107
Referencias Bibliográficas	110
Apéndices.....	118

Lista de Tablas

Tabla 1. Atenciones del servicio «Trabaja sin acoso», 2018-2020.....	25
Tabla 2. Efectos físicos del Mobbing en la Organización	49
Tabla 3. Dimensiones del desempeño laboral.....	52
Tabla 4. Descripción de variables	56
Tabla 5. Grados de evaluación para el mobbing.....	62
Tabla 6. Grados de evaluación del desempeño laboral.....	62
Tabla 7. Interpretación del valor de confiabilidad	63
Tabla 8 .Alpha de Cronbach	64
Tabla 9. Género de los participantes por frecuencias	65
Tabla 10. Rango de edad de los participantes por frecuencias	66
Tabla 11. Estado civil de los participantes por frecuencias	67
Tabla 12. Dimensión Desprestigio laboral por frecuencias	68
Tabla 13. Dimensión Entorpecimiento del progreso por frecuencias.....	69
Tabla 14. Dimensión Bloqueo de comunicación por frecuencias.....	70
Tabla 15. Dimensión Intimidación encubierta por frecuencias	71
Tabla 16. Dimensión Desprestigio personal por frecuencias.....	72
Tabla 17 Dimensión Intimidación directa por frecuencias	73
Tabla 18 Variable mobbing por frecuencias	74
Tabla 19. Dimensión Desempeño en la tarea por frecuencias	75
Tabla 20. Dimensión Desempeño en el contexto por frecuencias	76
Tabla 21. Dimensión Comportamientos contraproducentes por frecuencias	77
Tabla 22. Variable Desempeño laboral por frecuencias	78
Tabla 23. Variable mobbing relacionado con las agencias.....	80
Tabla 24. Prueba de confiabilidad de la variable mobbing.....	86

Tabla 25. Análisis de correlación de la variable mobbing y desempeño laboral.....	86
Tabla 26. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	87
Tabla 27. Prueba de confiabilidad de la dimensión desprestigio laboral.....	88
Tabla 28. Análisis de correlación de la dimensión desprestigio y desempeño laboral.....	88
Tabla 29. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	89
Tabla 30. Prueba de confiabilidad de la dimensión entorpecimiento del progreso.	90
Tabla 31. Análisis de correlación de la dimensión entorpecimiento del progreso y desempeño laboral.....	90
Tabla 32. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	91
Tabla 33. Prueba de confiabilidad de la dimensión bloqueo de la comunicación.	92
Tabla 34. Análisis de correlación de la dimensión bloqueo de la comunicación y desempeño laboral.....	92
Tabla 35. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	93
Tabla 36. Prueba de confiabilidad de la dimensión intimidación encubierta.	94
Tabla 37. Análisis de correlación de la dimensión intimidación encubierta y desempeño laboral.....	94
Tabla 38. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	95
Tabla 39. Prueba de confiabilidad de la dimensión desprestigio personal.	96
Tabla 40. Análisis de correlación de la dimensión desprestigio personal y desempeño laboral.....	96
Tabla 41. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	97
Tabla 42. Prueba de confiabilidad de la dimensión intimidación directa.	98
Tabla 43. Análisis de correlación de la dimensión intimidación directa y desempeño laboral.....	98
Tabla 44. Interpretación de correlación para Rho Spearman.....	99

Lista de Figuras

Figura 1. Porcentaje de empleados que sufrieron de acoso o violencia laboral, 2021	19
Figura 2. Porcentaje de consultas por la OAVL, enero -julio 2021.....	21
Figura 3. Tipo de violencia laboral de las consultas a la OAVL, enero -julio 2021.....	22
Figura 4. Situación laboral de las consultas a la OAVL, enero -julio 2021	22
Figura 5. Género de la persona denuncia a la OAVL, enero -julio 2021	23
Figura 6. Jerarquía ocupacional de la persona denunciada a la OAVL, enero -julio 2021	24
Figura 7. Modelo de la acción de Bourdieru para el mobbing.....	46
Figura 8. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist.	47
Figura 9. Modelo octogonal de Piñuel y Zabala.	48
Figura 10. Género de los participantes	66
Figura 11. Rango de edad de los participantes en porcentajes	67
Figura 12. Estado civil de los participantes en porcentajes	68
Figura 13. Dimensión Desprestigio laboral en porcentajes	69
Figura 14. Dimensión Entorpecimiento del progreso en porcentajes	70
Figura 15. Dimensión Bloqueo de comunicación en porcentajes.....	71
Figura 16. Dimensión Intimidación encubierta en porcentajes	72
Figura 17. Dimensión Desprestigio personal en porcentajes.....	73
Figura 18. Dimensión Intimidación directa en porcentajes	74
Figura 19. Variable mobbing en porcentajes	75
Figura 20. Dimensión Desempeño en la tarea en porcentajes	76
Figura 21. Dimensión Desempeño en el contexto en porcentajes	77
Figura 22. Dimensión Comportamientos contraproducentes en porcentajes.....	78
Figura 23. Variable Desempeño laboral en porcentajes	79

Resumen

Se planteó como propósito del estudio determinar la relación que existe entre el *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacional basada en el diseño no experimental-transaccional. La unidad de estudio se basó a 34 trabajadores que corresponden a las 3 agencias del BCP. Las variables se estudiaron mediante la recolección de datos de dos cuestionarios: para la variable *mobbing* se tomó la versión en español denominado LIPT-60, y el cuestionario de desempeño laboral, ambos confiables y correctamente validados. Luego de procesar los datos en programas como Excel y SPSS, se llegó a la conclusión que existe correspondencia indirecta entre el *mobbing* y el desempeño laboral. De forma similar, cada dimensión del *mobbing* tiene una correlación indirecta con el desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: *mobbing*, desempeño laboral, hostigamiento laboral

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between mobbing and work performance in the workers of BCP Breña, Cajamarca and Real Plaza agencies, Huancayo headquarters, 2022. The methodology was quantitative, correlational, and based on a non-experimental-transactional design. The unit of study was based on 34 workers corresponding to the 3 BCP agencies. The variables were studied by collecting data from two questionnaires for the mobbing variable, the Spanish version called LIPT-60, and the work performance questionnaire, both reliable and correctly validated. After processing the data in programs such as Excel and SPSS, it was concluded that there is an indirect correspondence between mobbing and job performance. Similarly, each dimension of mobbing has an indirect correlation with workers' performance.

Key words: mobbing, job performance, workplace harassment

Introducción

El acoso laboral ha sido un problema durante muchos años, afectando el desempeño organizacional y las relaciones interpersonales entre los empleados, debido al impacto que ha tenido en el ambiente laboral. Es eso que se realizó este estudio, para visibilizar este conflicto organizacional que marca el comportamiento de los empleados antes y después de realizar su trabajo, pues muchas veces las personas tienen miedo de ser “despedidas”, lo que afecta no solo la forma en la que realizaban su trabajo, sino también emocional, psicológicamente e incluso los lleve a tener problemas en su vida personal.

Considerando que estas variables son temas de importancia en las organizaciones, el estudio se centró en determinar la relación entre el *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, por lo que, al ser una empresa tan reconocida, se espera con la investigación aportar en la concientización de lo importante que es tomar acciones frente a lo que está suscitando, de esta manera puedan tener mejoras de los resultados.

Luego de contar con el propósito del estudio se presenta el contenido basado en cinco capítulos.

Capítulo 1: aborda la problemática en la situación actual, de igual forma presenta los problemas formulados con los objetivos (general y específicos).

Capítulo 2: se menciona los antecedentes y la literatura acorde a las variables.

Capítulo 3: se centra en el planteamiento de las hipótesis (general y específica), como la operacionalización de variables,

Capítulo 4: se expone la metodología que se empleó en el estudio, la población, muestra como los instrumentos.

Capítulo 5: presentación de resultados y su discusión.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1 Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo en tres de las agencias del Banco de Crédito del Perú (Breña, Cajamarca y Real Plaza), pertenecientes al distrito y provincia de Huancayo, departamento Junín.

1.1.2. Temporal.

La aplicación de esta investigación fue durante los meses comprendidos desde setiembre del 2022 hasta enero del 2023.

1.1.3. Conceptual.

A lo largo del estudio se abordarán las variables planteadas: *mobbing* y desempeño laboral. Por un lado, se conceptualizará de forma precisa y limitada el *mobbing*, esto incluye especificar los términos clave relacionados, como saber origen, causas e implicaciones tanto en la salud mental como física de las víctimas. Esto ayudará a enfocar la investigación. De igual manera, para el desempeño laboral se abordará su definición, dimensiones, mediciones y modelos.

1.2 Planteamiento del Problema

El acoso en el trabajo o *mobbing*, tal como lo define la Organización Mundial de la Salud en una de sus publicaciones sobre el tema, es un fenómeno que existe en muchos lugares de trabajo, tiene una relación cultural y es causado por el deterioro de las relaciones interpersonales, así como por la disfunción organizacional.

El *mobbing* se lleva a cabo de diferentes maneras en diferentes países, a pesar del trasfondo común de comportamiento con falta de ética que causa bajas. Las consecuencias de tal conducta son consistentes en todos los casos, afectando negativamente la salud de los trabajadores expuestos a ella, afectando su calidad de vida. Hoy en día, el acoso en el lugar de

trabajo o *mobbing* se considera un problema global creciente, pero sigue siendo en gran parte desconocido y subestimado (Universia Fundación, 2019).

De acuerdo con el estudio “Experiencias de violencia y acoso en el trabajo: Una primera encuesta mundial” realizado por ILO (2022), dio a conocer que, en el 2021, en todo el mundo el 22.8 %; es decir, 743 millones de personas empleados, habían sufrido violencia y acoso en el trabajo, ya fuera físico, psicológico o sexual, a lo largo de su vida laboral.

Para más del 79 % de estas víctimas, el último suceso se produjo en los cinco años anteriores a la realización de la encuesta. Esto equivale al 18.1 % o aproximadamente 590 millones de personas con empleo. Globalmente, las mujeres eran ligeramente más propensas que los hombres de haber sufrido violencia y acoso a lo largo de su vida laboral (en 0.8 puntos porcentuales) (International Labour Organization - ILO, 2022).

A nivel mundial, el 17.9 % de los hombres y mujeres que laboran dijeron que habían experimentado violencia y acoso psicológico, y el 8.5 % se había enfrentado a violencia y acoso físico, siendo más hombres que mujeres los que habían experimentado tanto violencia física y acoso. De los encuestados, el 6.3 % informaron que se enfrentaba violencia y acoso sexual, y las mujeres estaban particularmente expuestas (Knowledgecity, 2022).

De acuerdo con la encuesta desarrollada por la OIT y Gallup en el 2021, uno de cada 5 trabajadores ha sufrido ya sea de violencia o acoso durante su vida laboral (figura 1). La región de América es la que con el 29.3 % tuvo mayor prevalencia de violencia psicológica y acoso (Statista, 2022).



Figura 1. Porcentaje de empleados que sufrieron de acoso o violencia laboral, 2021

Nota: Tomado de «Uno de cada cinco empleados sufre violencia o acoso laboral», por Statista, 2022

A nivel mundial, un 8.5% de los trabajadores aseguran haber sido víctimas de acoso laboral y violencia física en sus lugares de trabajo. Sin embargo, los trabajadores indicaron que los canales de comunicación que emplean han sido más familiares y amigos, pero no a instituciones policiales, o a inspectores laborales o sindicatos, debido a que más del 55 % consideraba una pérdida de tiempo (Statista, 2022).

Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), aproximadamente 23.542 personas dejaron su lugar de trabajo por acoso, una tasa de 43.5 personas por cada 100.000 empleados. (INEGI, 2022)

Este problema ha incrementado y no se ha logrado resolver en los últimos años, y al menos un 80 % de los trabajadores han presenciado un acto de *mobbing* contra su colega laboral, y más del 70 % aseguran que esto lo ejerce mayormente los jefes de los centros laborales, datos que brindaron la Comisión de los Derechos Humanos (El pulso laboral, 2022).

Un estudio realizado, concluyó que el 13 % de los trabajadores en América Latina experimentan violencia psicológica relacionada con amenazas o discriminación en el lugar de trabajo. Con un porcentaje del 13.6 % y 11.7 % de mujeres y hombres respectivamente

admitieron haber sufrido discriminación y dificultades de comunicación; han sufrido de desacreditación ya sea personal o profesional tanto mujeres y varones con un 13.3 % y un 12.7 % respectivamente. Más de un 9 % de los encuestados indicados que tuvieron amenazas de violencia financiera por falta de pago salarial (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

México tiene uno de los porcentajes más altos de violencia en el lugar de trabajo, pues más del 26 % de mujeres han experimentado algún tipo de violencia en el lugar de trabajo. Se indica que, el 30.26 % de las mujeres certificaron haber experimentado violencia financiera, para el 22.3 % de las mujeres aseveraron haber experimentado violencia psicológica y casi el 8 % violencia sexual. Estos números agregan la forma incierta en el trabajo en México, donde más del 7 % y 10 % de mujeres y hombres no reciben remuneración respectivamente (Iprofesional, 2021).

En México, el 70 % de los trabajadores aseguran que existen en sus centros laborales conductas de *mobbing* acorde al Termómetro Laboral 128 de OCCMundial, mientras que un 29 % hacen referencia de que no existen este tipo de conductas. El resto de los trabajadores desconocen del tema ya que trabajan de forma remota. De igual manera, los encuestados (44%) aseguraron que el *mobbing* que se da en sus lugares de trabajo proviene de los altos mandos, jefes, superiores, líderes (RRHHDigital, 2022).

En Ecuador, el 16 % de los trabajadores admitió haber experimentado acoso psicológico en sus entornos laborales y entre las mujeres, esta cifra asciende al 19 %. Asimismo, las mujeres que laboran, en un 8.7 %, aseveran haber pasado por algún tipo de acoso sexual (Iprofesional, 2021).

En ese mismo escenario, el informe brindado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina (2021), departamento que cuenta con una oficina dedicada a este tema: la Oficina de Atención a la Violencia Laboral¹ (OAVL), indica que este despacho recibió un total de 865 consultas. El 65 % de estas consultas fueron realizadas por mujeres y el

porcentaje restante por el sexo masculino (figura 2). Esto puede proporcionar algunas pistas sobre quién es más vulnerable al acoso y la violencia en el lugar de trabajo (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021).

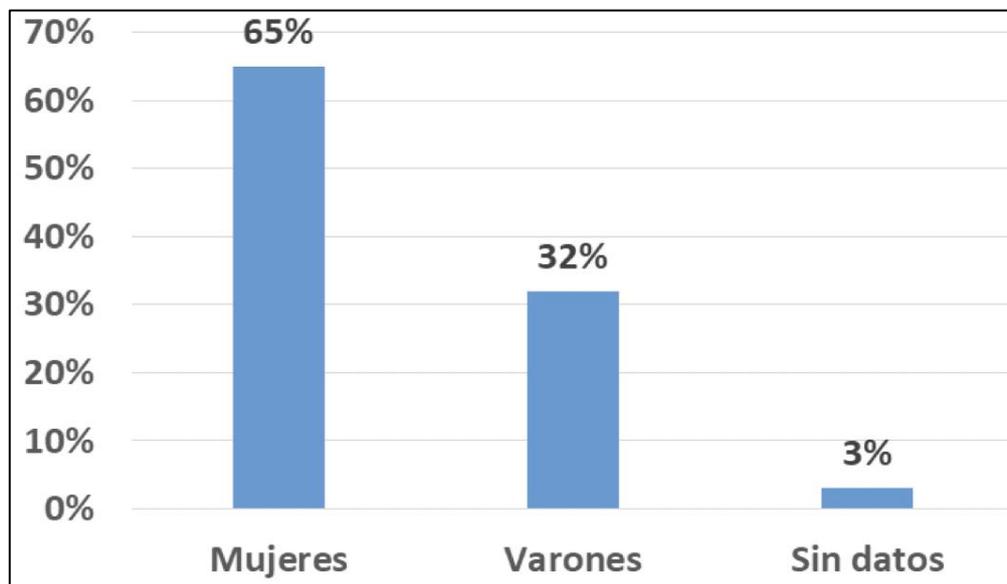


Figura 2. Porcentaje de consultas por la OAVL, enero -julio 2021

Nota: Tomado del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021

En base a la data analizada, se desprende que los trabajadores han estado expuestos principalmente a situaciones de violencia psicológica en más del 80 % y en menor medida con un 8 % a la violencia sexual y violencia física con un 4 % (figura 3). Cabe señalar que entre estas consultas han afirmado sufrir más de un tipo de maltrato (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021).

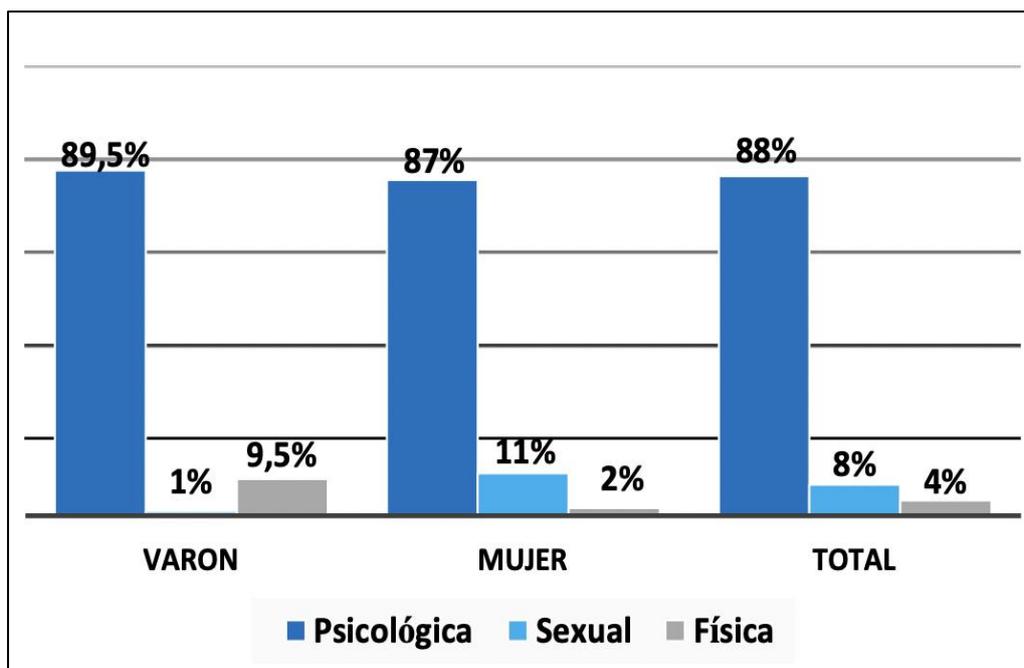


Figura 3. Tipo de violencia laboral de las consultas a la OAVL, enero -julio 2021
Nota: Tomado del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021

El mismo estudio del Ministerio de Trabajo de Argentina (2021) señaló en cuanto a la situación laboral de los denunciados que, del total, el 66 % indicó que actualmente se encontraba empleado, mientras que el 4 % había terminado su relación laboral por acoso o violencia en el lugar de trabajo. En el 30 % de las consultas, los denunciados no respondieron preguntas sobre su situación laboral (figura 4).

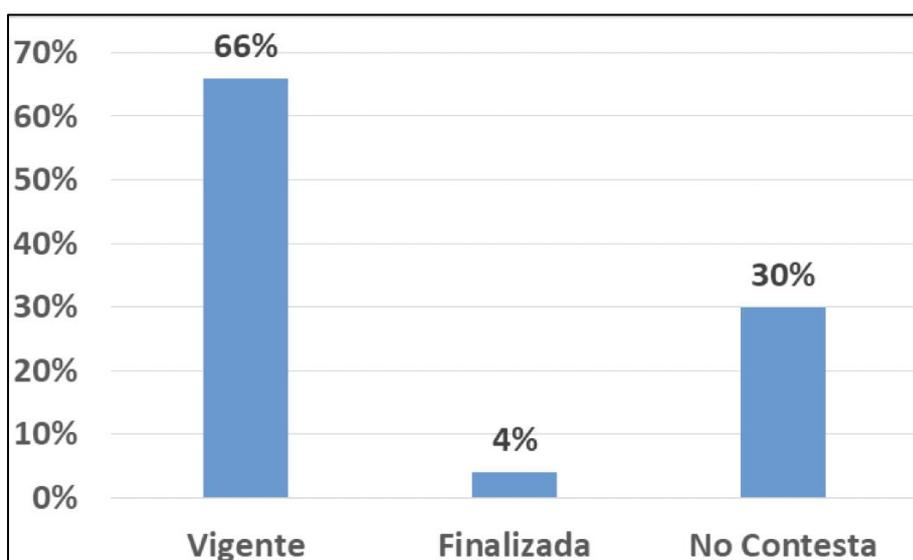


Figura 4. Situación laboral de las consultas a la OAVL, enero -julio 2021
Nota: Tomado del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021

En relación a quienes denunciaron el acoso, encontramos que el 72 % de los denunciados eran hombres y el 28 % mujeres (figura 5). El predominio masculino de los perseguidores puede deberse a que la mayoría de las consultas (89 %) reportaron que la violencia proviene de la parte de mayor jerarquía (figura 6). Aquí se considera la brecha de género que existe en el mercado laboral, especialmente en cuanto al acceso a puestos de liderazgo (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021).

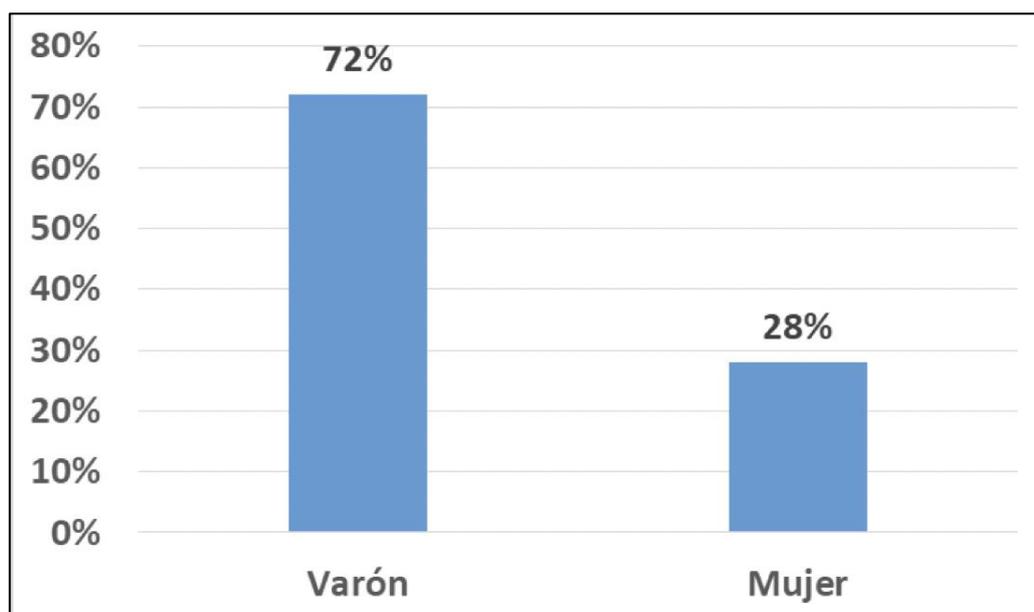


Figura 5. Género de la persona denuncia a la OAVL, enero -julio 2021

Nota: Tomado del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021

Este informe tiene la misma tendencia en países como Perú donde se encontró que el 74 % de los trabajadores experimentaron un comportamiento hostil en el trabajo y el 11 % experimentó acoso psicológico.

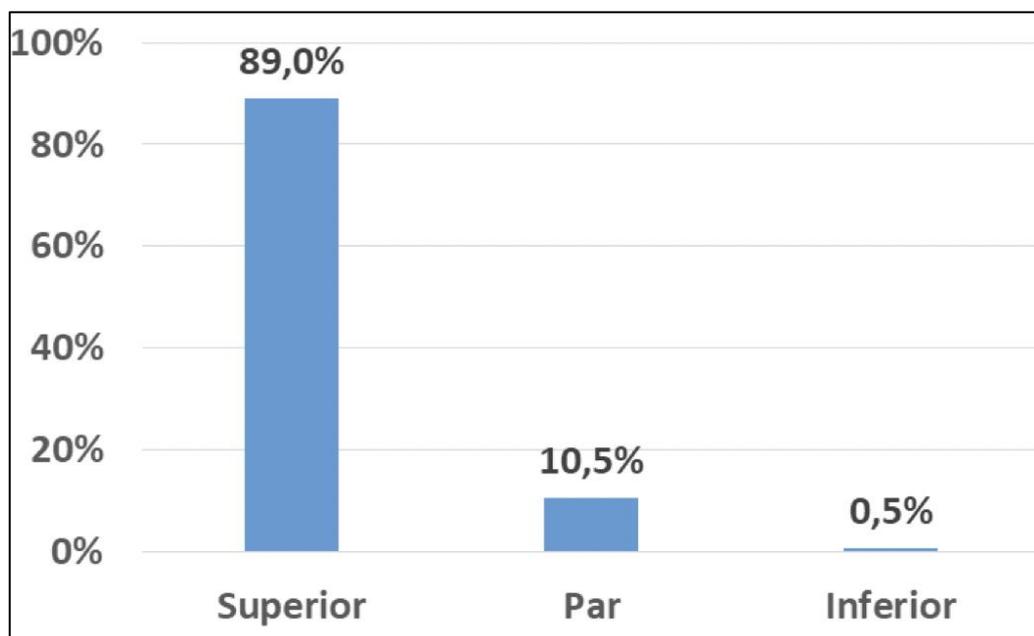


Figura 6. Jerarquía ocupacional de la persona denunciada a la OAVL, enero -julio 2021
Nota: Tomado del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina, 2021

Datos estadísticos encontrados en base al servicio denominado «Trabaja sin acoso» del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) (2021) en el período de 2018 -2020 han registrado diversas atenciones donde se ubica el hostigamiento laboral con un total de 666 denuncias, hostigamiento sexual laboral 474, orientación sobre hostigamiento sexual laboral 1103 casos, siendo un total del 64 % de los casos efectivamente atendidos (tabla 1).

Durante el 2021, la Superintendencia Nacional de Fiscalización (Sunafil), registró 939 casos de denuncias sobre acoso y hostigamiento laboral durante pandemia, mientras que el año 2021 fue de 780 casos reportados. De acuerdo con la normativa, las empresas que cuentan con más de 20 trabajadores deben contar con un comité de intervención frente al hostigamiento sexual, en caso de que sean menos de 20 trabajadores debe existir un delegado (El peruano, 2021).

Tabla 1

Atenciones del servicio «Trabaja sin acoso», 2018-2020

Tema	Telefónica	Presencial	Total atendidos
Hostigamiento sexual laboral (casos)	318	156	474
Orientación (consulta) sobre hostigamiento sexual laboral	868	235	1103
Otros tipos de violencia	174	17	191
Hostilidad laboral	605	61	666
Otros temas laborales	515	39	554
Otros temas	503	15	518
Subtotal efectivamente atendidos	2983	523	2506
Llamadas efectivamente atendidas (*)	2937		2937
Llamadas abandonadas (*)	1561		1561
Total general	7481		8004

Nota: Tomado de Estadística del Servicio «Trabaja sin acoso» por MTPE, 2021

De 2021 a marzo de 2022, la SUNAFIL ha emitido 839 órdenes de inspección a empresas que abarcan diversos temas de discriminación laboral (género): acoso sexual, salario, entre otros. Del total, en el período 2021 fueron 767 órdenes y en los primeros meses del 2022 72 órdenes en los casos mencionados (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2022).

El *mobbing* es un tema que todo el mundo conoce o al menos ha oído hablar de él. Sin embargo, el hecho de que el término pueda asociarse a una idea y exista una opinión, no significa necesariamente que se sepa qué es el *mobbing* o en qué consiste, porque solo quienes tratan más de cerca el aspecto del *mobbing* y se adentran en su trasfondo pueden formarse una opinión profesional y objetiva.

De acuerdo con el estudio de GenderLab a empresas peruanas mediante su herramienta ELSA (Espacios Laborales sin Acoso), financiado por el BID, dieron como resultado que en los últimos 24 meses, el 34 % de los participantes han vivido alguna situación de acoso laboral. Este informe brindado por ELSA da a conocer que el hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral tiene un efecto negativo directo en la productividad, desempeño y el bienestar personal de los trabajadores que lo experimentan (Perú21, 2022).

Las cifras del mismo estudio describen que el 70 % de las víctimas estaban estresadas, mientras que la mitad presentaban dificultad para concentrarse y en algunos casos su desempeño laboral disminuía o simplemente decidían faltar al trabajo o a las reuniones de trabajo.

Dichos efectos se han detectado en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, de acuerdo a algunas entrevistas verbales realizadas por la investigadora y algunos colaboradores de las tres agencias de estudio, manifestaron que el trato que reciben por parte de los jefes o supervisores inmediatos no es el adecuado. Asimismo, algunos trabajadores manifestaron, que en las encuestas de “Satisfacción y Liderazgo”, realizadas cada trimestre, los trabajadores de las agencias se reúnen para manipular el resultado de la encuesta, bajando la calificación de los supervisores y por ende de los gerentes de tienda, como se podrá ver en los resultados de la investigación se ha encontrado *mobbing* en las tres diferentes agencias en distintos niveles.

Basado en lo anterior, se encuentra una diferencia entre lo que la empresa predica mediante su cultura SAMAY-BCP (palabra que significa alma en quechua, fue una cultura de identificación implementada dentro de la organización para el apoyo en el logro de objetivos futuros, uno de los objetivos a destacar fue el desarrollo profesional en lo académico de cada colaborador que se encontraba con estudios trancos o solo con una carrera técnica, la cual se le brindaba el apoyo en lograr la culminación, fue implementada desde el 2017). Sin embargo,

toda la información sobre principios y demás queda en el papel, pues en las agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza del BCP sede Huancayo, los promotores y supervisores no trabajan bajo esta cultura. Se conoce, de acuerdo a lo manifestado por algunos colaboradores, que estos no han terminado una carrera profesional, tienen estudios truchos, lo que refleja el desconocimiento sobre el manejo adecuado de personal, pues algunos mantienen una forma de dirección basada en denigrar a los nuevos trabajadores que se incorporan a la empresa, y en muchos casos lo hacen delante de los clientes.

A pesar de que la empresa busca integrar a trabajadores adecuados, pues cuenta con la empresa reclutadora ADECO, las personas que quedan seleccionadas y continúan con el proceso de inducción y entrenamiento teórica que dura un período de 15 días sobre la cultura en la organización, al pasar a la práctica se dan con otra realidad, ya que no aplican nada del proceso de entrenamiento previo y los conocimientos de la cultura de la empresa queda solo en la teoría, por lo que, en muchos casos deciden rescindir su contrato.

El acoso en el lugar de trabajo es uno de los problemas más perjudiciales que actualmente se da en la empresa especialmente en las agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, ubicadas en Huancayo, lo que está afectando en la productividad de las agencias. Por este motivo se desarrolla el hostigamiento, pues a causa de que un trabajador no llega a la meta ejercen medidas y formas de trabajo que en su mayoría no cuenta con ética y generan más presión a estas personas y en muchos casos buscan que renuncien.

Otro problema que declaran es que las metas no son nada relacionadas a lo real, la empresa busca ser competitiva, pero no escuchan solo imponen, por lo que los empleados tienen que ver métodos para alcanzarlos, aunque no vaya acorde a la cultura de la empresa, con tal de no tener problemas con los supervisores.

Los colaboradores merecen trabajar en entornos cómodos de seguridad psicológica, deberían poder relajarse, ser ellos mismos y colaborar con otros sin miedo, ni molestias

emocionales, es lo que las entidades financieras como la del caso para el presente estudio pregonan, sin embargo no hay un correcto seguimiento al trato y forma de trabajo que emplean los supervisores y jefes en las agencias, sólo se enfocan en las metas.

En base a lo mencionado es que se decide desarrollar la presente investigación para conocer si existe una relación entre el *mobbing* con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias de Huancayo (Breña, Cajamarca y Real Plaza).

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General.

¿Qué relación existe entre el *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?

1.3.2 Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?
- ¿Qué relación existe entre el bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?

- ¿Qué relación existe entre el desprestigio personal y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar la relación que existe entre el desprestigio y el desempeño laborales en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- Identificar la relación que existe entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- Establecer la relación que existe entre el bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- Establecer la relación que existe entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

- Determinar la relación que existe entre el desprestigio personal y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
 - Determinar la relación que existe entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

1.5 Justificación e Importancia

1.5.1 Justificación Teórica.

El aporte teórico es relevante, debido a que se busca incrementar conocimientos que permitan aclarar el contexto laboral que se da en una organización, específicamente, en los trabajadores de una entidad financiera.

Se trata de contribuir en el acervo de conocimientos existente, se espera que esta investigación estimule a otros investigadores que compartan preocupaciones similares a realizar más investigaciones sobre el *mobbing* en el lugar de trabajo, a fin de ampliar la comprensión de las partes interesadas sobre el impacto del acoso en el lugar de trabajo en el rendimiento y la productividad, así ayudar a las organizaciones y a las personas a gestionar el problema.

El estudio también servirá como precursor de otros estudios sobre el acoso u hostigamiento en el lugar de trabajo y su impacto en el desempeño del personal. Se ha emprendido con la esperanza de que proporcione una mejor comprensión de la relación entre ambas variables y, de este modo, mejore la moral y la confianza del personal.

Para ello, se desarrolló una extensa revisión bibliográfica con la intención de obtener un conocimiento profundo del tema investigado, recopilar pruebas para valorarlas y aplicarlas así poder respaldar todas las afirmaciones.

1.5.2 Justificación Práctica.

Los resultados de la investigación aportarán información útil para indicadores que afectan en la entidad financiera como el nivel alto de ausentismo, renunciadas, favoritismo, entre otros; de esta manera puedan mediante un seguimiento a la cultura y políticas de trabajo implementar medidas correctivas y preventivas, para que se cultive valores y respeto hacia los trabajadores para un mejor rendimiento de la empresa.

Además, servirá para que en las agencias del BCP de la ciudad de Huancayo (Breña, Cajamarca y Real Plaza) puedan plantear políticas, diseñar estrategias efectivas y tomar medidas que permitan la detección del *mobbing*, y así los nuevos trabajadores puedan desenvolverse mejor al comenzar su vida laboral y se puedan adaptar en la empresa, de esta manera mitigar los potenciales efectos adversos que afecten el desempeño laboral y se obtenga resultados positivos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos de Investigación.

El artículo científico de Morales, Martín, Amutio y Rosario (2021), que tiene como título: «*Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el clima y desempeño laboral en maestros del sistema público de enseñanza del Área Sur de Puerto Rico*» tuvo el objetivo de analizar de qué forma el Departamento de Educación de Puerto Rico llega a manejar condiciones relacionadas al acoso laboral y de qué manera el *mobbing* está afectando el rendimiento laboral de los maestros. Para el estudio se tuvo de muestra 202 profesores del sistema de educación pública. Los resultados que arroja esta investigación mencionan que los maestros que sufrieron de acoso laboral disminuyeron su rendimiento, como consecuencia presentaron de forma física problemas cardiovasculares y de manera psicológico tanto estrés como depresión; por otra parte, un clima organizacional negativo generara un aumento en el número de acosos.

El artículo de investigación de Escartín, Salin y Rodríguez (2013) titulado: «*El acoso laboral o mobbing: similitudes y diferencias de género en su severidad percibida*» tuvo como objetivo analizar al género como variable sobre la forma de cómo las personas perciben la severidad del comportamiento ante el acoso laboral o *mobbing*. El estudio arroja como resultado que los hombres perciben el abuso laboral de forma menos severa que las mujeres. Este resultado sugiere que el género es una variable determinante a la hora de percibir el acoso laboral o *mobbing*.

En el artículo de investigación de Yıldırım y Uysaloglu (2012) titulado: «*Impact of Demographic Factors on Employee's Perception of Mobbing: A Case Study from a Logistics Company*», la investigación se centra en el estudio del *mobbing* en una empresa logística de Turquía. En este país, el *mobbing* ha sido recientemente reconocido legalmente por la Ley. Los

estudios realizados sobre el *mobbing* en Turquía han demostrado que los empleados del sector sanitario salud, las ventas, la banca y los seguros, y los empleos técnicos se enfrentan a altas tasas de acoso laboral, aunque tanto el *bullying* como el *mobbing* suelen utilizarse indistintamente. Entre los factores demográficos el género llega a ser la variable más estudiada, por otra parte, descubrieron que jóvenes por debajo de los 25 años experimentaban más acoso que los empleados de más edad.

Pinzón y Atencio (2010) en su artículo de investigación titulado: «*El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud*» tuvieron el objetivo de realizar una descripción del *mobbing* y sus causas, así como aspectos relevantes con la salud mental. Los autores describen el perfil psicológico tanto de la víctima como del agresor, las causas y consecuencias del *mobbing* donde señalan que: “las principales consecuencias del acoso moral laboral se pueden estudiar desde diferentes niveles”, esto con la finalidad de identificar acciones preventivas. El estudio menciona en sus consideraciones finales; la importancia del análisis de las conductas de los seres humanos y sus relaciones interpersonales.

2.1.2. Tesis Internacionales.

En la tesis de Flores (2022) titulada: «*Mobbing y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios de la ciudad de Quito en el período 2011-2022*» presentó como propósito, reconocer la influencia de *mobbing* en el desempeño laboral en empresas de servicios en la ciudad de Quito, en el periodo de 2011 al 2022. Esta investigación utilizó un cuestionario INSAT como instrumento que consta de 9 preguntas segmentadas en tres categorías: preguntas de inicio (3), preguntas interpretativas (3) y preguntas de cierre (3). Como resultado el estudio arroja que presentan conductas de acoso trabajadores de ambos sexos hombre 15.75 % y mujeres el 9.8 %, ocasionando un bajo desempeño laboral y en otros casos puede llegar al abandono de trabajo.

En la tesis de Basto (2021) titulada: «*Acoso laboral en Colombia. Una mirada al fenómeno del mobbing, en el entorno laboral*» se planteó como objetivo analizar las condiciones que generan cambios psicológicos en los empleados que han pasado por estas situaciones que afectan el entorno laboral o *mobbing*. El estudio presenta en sus conclusiones que los trabajadores sometidos a acoso laboral emplean el aprendizaje del miedo hacia su jefe o hacia los grupos que practican de una o más formas de acoso laboral.

Carrasco (2020) en su investigación titulada: «*El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito*» se propuso como fin del estudio identificar si existe incidencia del *mobbing* en el desempeño de los trabajadores públicos de la ciudad de Quito. Metodológicamente, se desarrolló el estudio de forma descriptiva, exploratoria y se utilizó el método deductivo. El levantamiento de datos de los 59 servidores públicos se emplearon los instrumentos LIPT 60 y SIITH. La investigación llegó a la conclusión que existe incidencia del *mobbing* en el desempeño de los empleados públicos con un valor de -0.70, con lo que la correspondencia es negativa por lo que a mayor exposición al *mobbing*, menor puntaje en la evaluación del desempeño de estos.

Nina (2019) desarrolló el estudio titulado: «*Impacto del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gobernación del GADLP*» cuyo objetivo conocer cómo el *mobbing* afecta en el desempeño de los trabajadores de la entidad pública, se centró en una muestra de 86 trabajadores, a los que les aplicó la encuesta de Leyman. Como resultado se obtuvo que en la gobernación existe en un 64 % *mobbing*, ya que los encuestados indicaron que más de 1 vez a la semana y de forma frecuente lo padecen. De igual manera identificó que el *mobbing* genera un impacto negativo en el desempeño de los servidores, pues los que han sufrido no logran ser productivos.

Olano (2017) en su trabajo de investigación titulado: «*El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito*» tuvo el objetivo principal de explorar y describir las impresiones sobre la intensidad y existencia de la violencia y el acoso psicológico en el trabajo, así como la existencia de prohibición frente al acoso psicológico en el trabajo por parte del personal administrativo de la empresa de turismo Quito. Obtuvo los siguientes resultados: el 39 % de encuestados perciben acoso psicológico laboral, esto aumenta el factor de riesgo en la empresa y las implicaciones que generara el acoso laboral en la salud ocupacional de la organización, que pueden llegar a ser muy graves. Por otro lado, la investigación arroja que, el acoso psicológico en el trabajo es producido por compañeros de trabajo y superiores.

En la tesis de Duguet (2017) titulada: «*El acoso laboral en la administración pública. Denuncia, investigación y sanción*» se tiene como objetivo, analizar la regulación legal del acoso laboral, en la investigación se describe que no existe marco normativo específico para el *mobbing* o acoso laboral, por otro lado, menciona dentro de sus conclusiones que el acoso laboral se concibe como un acto ilícito laboral objetivo o de resultado, la cual llega afectar uno o más derechos fundamentales de la víctima.

Boné (2017) en su trabajo titulado: «*Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy*» se presenta como objetivo de estudio describir el *mobbing* en las organizaciones, así como, las intervenciones y sus características de manera preventiva. El trabajo concluye en que el *mobbing* es una manera de violencia que es difícil de reconocer, ya que, se genera de forma gradual y dosificada, este acto destruye a la persona que lo sufre y también para la entidad, debido a que el rendimiento y el clima laboral se ven afectados.

En la tesis de Morales (2015) titulada: «*Acoso psicológico laboral (mobbing) y su impacto en el desempeño laboral. aplicación a los maestros de los municipios de Juana Díaz*»

y *Ponce, Puerto Rico*» se planteó como objetivo investigar factores ambientales y motivacionales que provoquen conductas de acoso psicológico laboral. Este estudio aplicó una encuesta a 364 personas obteniendo 202 encuestados contestados de manera correcta. Este cuestionario tiene como nombre Cuestionario del Álamo sobre maltrato laboral, consta de 45 variables. El trabajo concluye que los trabajadores que sufrieron acoso psicológico laboral fueron 42 personas y estas tienden a notar que su rendimiento decae. Por otra parte, se evidenció que la frecuencia de *mobbing* o acoso es de una a dos veces por semana, los maestros fueron acosados por sus colegas y por sus jefes directos.

2.1.3. Tesis Nacionales.

En la tesis de Torres (2019) titulada: «*Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019*» se tiene como objetivo generar información sobre las repercusiones del *mobbing* ocasionados en los colaboradores de la I.E. Sobre la metodología aplicada en el estudio, se generó un programa llamado «Capacitación y prevención del *mobbing*», el cual consistió en 8 sesiones a un grupo de 30 trabajadores de la institución. Sobre los resultados del estudio, se evidenció que existe niveles altos de *mobbing* y el desempeño laboral deficiente, el que influye directamente en los objetivos y metas de la institución. El estudio concluye con el análisis de estas dos variables, (desempeño laboral y *mobbing*) que indican la existencia de correlación inversa considerable.

En la tesis de Villanueva (2019) titulada: «*El mobbing y su relación con el desempeño en los colaboradores de la retail Saga Falabella S.A. - Huancayo, 2019*» se tiene como objetivo determinar la frecuencia del *mobbing* en la empresa Falabella sede Huancayo. El estudio tuvo como muestra a los 98 colaboradores de la Empresa Retail Saga Falabella. La investigación empleó como instrumento de validación un modelo de encuesta llamado

barómetro de Cisneros que presenta 43 preguntas dicotómicas para determinar la frecuencia de mobbing en este Retail.

En la tesis de Quispe (2019) titulada: «*Mobbing y desempeño laboral en docentes de instituciones educativas de ASEP María, Madre y Maestra - Circa de nivel secundario de la ciudad de Arequipa, 2019*» se tiene como propósito establecer la correspondencia entre el hostigamiento laboral y el desempeño de las labores en los profesores de dichas instituciones educativas. La investigación tuvo como muestra un total de 157 docentes de todas las edades, de entre 24 y 61 años de ambos sexos. Como instrumento se utilizó un cuestionario de 60 preguntas LIPT- 60 (Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo). Para determinar la relación de estas variables aplicó la prueba estadística de Kendall. Por otra parte, el estudio concluye que en las instituciones educativas de nivel secundario la existencia de niveles bajos de *mobbing* o acoso laboral, por ende, el compromiso, la resolución de problemas y la iniciativa laboral son eficientes. Cabe mencionar que al analizar estas conclusiones se evidencia que estas dos variables tienen una relación inversa o negativa.

En la tesis de Jara (2018) titulada: «*Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Agroindustrial Corporación ADC Tacna, 2018*» planteó como fin del estudio, establecer entre el desempeño laboral y el *mobbing* la correspondencia existente en los empleados de la organización agroindustrial en Tacna. El trabajo de investigación se realizó con una muestra de 201 trabajadores y empleó como instrumentos para obtención de datos IVAPT y PANDO que conformaron 21 preguntas relacionadas con *mobbing* y un cuestionario de 20 sobre el desempeño laboral. El estudio arrojó como resultados para esta empresa que sí existe alguna correspondencia entre el *mobbing* y el desempeño laboral. En este estudio se obtuvo niveles altos de desempeño laboral y niveles bajos de *mobbing* esto denota un buen ambiente laboral.

Alcántara (2017), en su tesis titulada: «*Mobbing y depresión en trabajadores de una institución estatal de la ciudad de Lima – Metropolitana*», propuso como objetivo determinar la correspondencia entre *mobbing* y depresión en los empleados públicos de la institución en la ciudad de Lima - Metropolitana. En el estudio participaron 44 personas de ambos sexos: 20 hombres y 24 mujeres empleados de una institución estatal de un rango de edad de los 24 hasta 57 años. Se aplicó como instrumento el cuestionario »Leymann Inventory of Psychological Terrorization« (LIPT-60) y un inventario de depresión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Mobbing.

2.2.1.1. Definición.

Duffy & Sperry (2014) mencionan que *mobbing* significa: “hostigar, ofender, excluir socialmente o afectar negativamente a las tareas laborales de alguien” (p.47).

Para Boné (2017), *mobbing* es la agresión, hostigamiento o acoso psicológico, que recibe de una persona generalmente de rango superior de forma constante y extendida en su trabajo.

Para que el *mobbing* se aplique a una actividad, interacción o proceso concreto, tiene que producirse de forma metódica, repetida y regular, durante un tiempo determinado (por ejemplo, unos 6 meses) (Duffy & Sperry, 2012).

2.2.1.2. Origen del Mobbing.

En los últimos años, se ha denunciado una forma de violencia colectiva sistemática en países como Australia, Austria, Reino Unido y Estados Unidos, Dinamarca, Alemania, Suecia, Reino Unido y Estados Unidos, esta violencia colectiva se ha denominado a menudo *mobbing* (International Labour Organization, 2006).

Para nombrar algunos antecedentes, en Alemania, un estudio representativo de 2002 sobre el fenómeno del *mobbing* (acoso moral) puso de manifiesto que más de 800.000

trabajadores fueron víctimas de esta forma de violencia (International Labour Organization, 2006).

En Japón, cada vez son más los conflictos relacionados con la violencia en el trabajo que se someten a los tribunales para su resolución. El número de casos presentados ante los tribunales ascendió a más de 600 mil casos entre abril de 2002 y marzo de 2003, de ellos el 5,1 %, casi 32 mil, estaban relacionados con el acoso y la intimidación (International Labour Organization, 2006).

En España, un estudio a la administración pública indicaba que el 22 % de los funcionarios había sido objeto de *mobbing*, un 9,5 % sufría agotamiento profesional tasa de incidencia del *bullying* era del 16 %, estos datos están en aumento (Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda, 2004).

En Estados Unidos, alrededor de 1000 personas mueren cada año en ambientes de trabajo. Por estos antecedentes la Organización Internacional del Trabajo – OIT en 1998 preparó un informe en su primera edición de 156 páginas llamado, *Violence at Work*, y tiene como objetivo crear conciencia entre empleadores y empleado (Hermosa Torres, 2017).

2.2.1.3. Formas de Mobbing

La violencia psicológica incluye diversas estrategias agresivas, estas tienen un alto potencial de causar importantes daños emocionales entre las víctimas, a menudo se considera que incluye la intimidación, la coacción, el abuso verbal y el acoso sexual (International Labour Organization, 2006). Aunque los sucesos puntuales pueden ser relativamente leves, las consecuencias muy graves.

Bullying en un entorno laboral quiere decir hostigar, ofender o quitar socialmente a alguien, es un proceso creciente o de aumento paulatino donde la persona enfrentada acaba en inferioridad de condiciones y se convierte en blanco de actos sociales negativos de carácter sistemático.

Para la OIT (2006), dentro de los comportamientos de bullying se incluye principalmente lo siguiente:

- Hacer la vida difícil a quienes tienen potencial para hacer el trabajo mejor que el acosador.
- Castigar a los demás por ser demasiado competentes con críticas constantes o quitándoles responsabilidades.
- Gritar al personal para que realice indicaciones o tareas.
- Insistir en que la forma de hacer las cosas es siempre la correcta.
- Mantener a las personas en su puesto impidiendo su promoción o ascenso.
- Sobrecargarle de trabajo y reduciendo los plazos, con la esperanza de que fracasen en lo que hacen.
- Sentir envidia de la capacidad profesional o social de otra persona, por lo que el acosador se propone hacer la vida imposible, con la esperanza de conseguir su despido o renuncia.

Por otra parte, el Dr. Heinz Leymann identificó 45 comportamientos de *mobbing* y los clasificó en cinco formas categorías diferentes de acoso psicológico, dependiendo de la naturaleza del comportamiento. No todos estos comportamientos se dan en todos los casos (Zanoli, Distler, & Pursell, 1999).

Las cinco maniobras principales para destruir a un buen profesional según Minaya, (2019):

- Comunicación limitada: el acosador hace uso de su jerarquía y llega a establecer que se puede y no se puede hablar, limitando a la víctima.
- Limitar su contacto social: impide todo contacto de los compañeros y también toda fuente de información, a la víctima no se le habla.

- Desprestigio de la imagen ante sus compañeros: generando el uso de bromas y humor subido de tono basándose temas como: su origen, procedencia familiar o su entorno.
- Denigrar la capacidad laboral y como profesional: a la víctima se le indica labores que no se ajustan a sus capacidades laborales como actividades muy complejas o actividades muy fáciles de realizar; también le impiden que realice actividades, se le observa cualquier error por más insignificante que sea, se desprecia el trabajo que realiza y se hacen comentarios sobre su capacidad profesional.
- Perjudicar su salud: cuando la víctima recibe agresiones psicológicas, estas pueden generar incomodidad tanto psicósomática como psicológica.

2.2.1.4. Proceso de Mobbing.

1. Fase 1: Un conflicto

Los problemas de convivencia son habituales en la familia en el círculo de amigos, en la vida amorosa o en el lugar de trabajo. Con mucha frecuencia, los conflictos proceden situaciones superfluas, donde un problema de este tipo no se resuelve conlleva a un aumento y posteriormente llega a convertirse en una situación de acoso (Ausfelder, 2002).

2. Fase 2: Fase de estigmatización

En este punto, el *mobbing* se desenvuelve en base a comportamientos hostiles repetidos que no habrían sido más significativos en otro contexto o muestran agresión o un intento de exclusión o de deshacerse de alguien (Piñuel, Instituto Iñaki Piñuel-Acoso Psicológico, 2023).

3. Fase 3: Fase de intervención desde la empresa

Al producirse la intervención de la organización o empresa el camino más fácil es malinterpretar la situación y culpa la víctima esto con el fin de desligarse del problema, esto conlleva muchas veces a violar los derechos de la víctima, se observan estas situaciones generalmente cuando no se aceptan las responsabilidades de los niveles jerárquicos altos de la organización o empresa (Martín & Alfonso, 2009).

4. Fase 4: Solicitud de ayuda y diagnóstico incorrecto

Normalmente hay poca probabilidad de que, al inicio del hostigamiento, pida ayuda psicológica la víctima por desconocimiento de lo sucedido o culpar a otras razones, cuando se dan estas solicitudes, ya se hizo el daño y la víctima decae en su rendimiento laboral debido a las diversas enfermedades que puede generar el *mobbing*. (Piñuel, Instituto Iñaki Piñuel-Acoso Psicológico, 2023).

Se tiende a evaluar bajo conceptos incorrectos de personalidad como personalidad paranoica depresiva, maniaco depresivo, etc. Esta mala práctica genera imposibilidad de recuperar la vocación o la reinserción laboral de la víctima (Martín & Alfonso, 2009).

5. Fase 5: Expulsión

En el mercado laboral las personas excluidas son conocidas y presentan como consecuencia el desarrollo de graves enfermedades así mismo de repercusiones sociales que son muy difíciles de sobrellevar para la víctima (Martín & Alfonso, 2009).

2.2.1.5. Causas del Mobbing.

Duffy y Sperry (2012) describen cuatro modelos teóricos de distintas disciplinas que ofrecen sólidas posibilidades de comprensión para conocer las causas del *mobbing*.

1. Primer modelo: Modelo de conflicto asociados a perspectivas sociológicas.

Strandmark, Lillemor y Hallberg (2007) en un estudio cualitativo desarrollado en el sector de salud pública, descubrió que la reorganización del lugar de trabajo generaba conflictos de determinados valores, desembocaban en luchas de poder. Las características de los lugares de trabajo propensos al acoso estudiados eran: descontrol en la toma de decisiones, un liderazgo débil o pasivo, expectativas traicionadas confusión de roles.

En conjunto, estas condiciones crearon un entorno laboral en el que surgieron profundos conflictos de valores profesionales y personales, que agravaron aún más los conflictos

afectivos. Estos conflictos a menudo tenían que ver con distintas formas de ver o relacionarse con clientes, pacientes, usuarios o estudiantes (Dufy & Sperry, 2011).

2. Segundo modelo: Modelo cibernético de mobbing.

Se basa en marcos explicativos proporcionados por el campo de la cibernética. Para entender el punto de partida de una organización requiere comprender cómo equilibra sus estrategias, estructura, cultura, liderazgo, miembros y entorno externo.

Lo que esto significa esencialmente para las organizaciones propensas al *mobbing* debido a las interrelaciones entre sus elementos. Por lo tanto, sin una intervención eficaz, la intervención en el nivel de liderazgo los casos de *mobbing* aumenten considerablemente en la organización.

3. Tercer modelo: Teoría de la comunicación.

Se centra en cómo los patrones discursivos dentro de una organización moldean recíprocamente tanto a la organización como a sus miembros (Dufy & Sperry, 2011).

En la investigación de Akar y Sarvan (2011) mencionan que las causas del *mobbing* dentro de una organización se agrupan en tres categorías:

- Causas organizativas: los desequilibrios en la delegación de autoridad, la carga de trabajo excesiva y/o el estrés, las debilidades o incertidumbres relacionadas con la gestión, la monotonía del trabajo, la forma de liderazgo, la cultura de la organización o el cambio organizativo entre otros se han citado como las fuentes organizativas del *mobbing* (Akar & Sarvan, 2011).
- Causas sociales: se presentan como causas a la envidia, hostilidad, competencia y ambición excesivas, presión de grupo, capacidad de humillar o utilizar a alguien como centro de burlas, los cambios sociales y rasgos culturales se han indicado como causas sociales del *mobbing* (Duffy & Sperry, 2012).

- Causas personales: la personalidad, el estado psicológico, los trastornos de la personalidad, los rasgos individuales, etc. sido presentadas como las causas personales que pueden desencadenar el *mobbing* (Akar & Sarvan, 2011).

4. *El cuarto modelo.*

Describe antecedentes conductas y consecuencias de los modelos antes mencionados, con ello se construyen modelos que servirán para el desarrollo de teorías que servirán para generar debates sobre el desarrollo de *mobbing* y sus causas (Duffy & Sperry, 2011).

2.2.1.6. Dimensiones del Mobbing.

Existen factores empleados para calcular el *mobbing*: El hostigamiento concurrente al trabajo, como acoso hacia la persona o en la organización, coacciones e intimidación. Por otra parte, en estudios realizados se pueden identificar otros factores que aportar a la medición del *mobbing* como aislamiento social, ataques en la integridad, sanciones laborales, críticas, amenazas, ataques a la vida privada e insinuaciones sexuales (Morales, 2015).

En el Inventory of Psychological Terror de Leymann concluyó que cuatro de los siete factores mostrados fueron los que mayor evidencia empírica presentaban y estas son: “medidas organizativas, aislamiento social, ataque a la vida privada y violencia física” (Zanolli, Distler, & Pursell, 1999).

Leymann muestra información de frecuencia y de intensidad percibida del conjunto de las tácticas de acoso y describe las dimensiones que la componen: “Desprestigio laboral”, “entorpecimiento del progreso”, “incomunicación”, “intimidación encubierta”, “intimidación manifiesta” y “desprestigio personal” (Dolan, 2007).

2.2.1.7. Modelos Teóricos del Mobbing.

2.2.1.7.1. Modelo teórico de Heinz Leymann.

Heinz Leyman psiquiatra alemán presenta un enfoque de carácter epidemiológico de consecuencias sobre la exposición a la violencia psicológica existente en el entorno de trabajo

(Acevedo, 2018). El modelo teórico que desarrolló Leymann describe que la víctima comienza a percibir agresiones separadas sin implicarlas con situación de hostigamiento, y empieza a sentir culpabilidad, luego aparece fragilidad psicológica; por esto es más sencillo que las personas incurran a errores en su trabajo en ese momento, factores que el acosador empleará para presentarlo como un mal elemento en el trabajo. Leymann propone cuatro periodos en el *mobbing* (Leymann, 1996).

1. *Fase de aparición del conflicto*: en esta fase aún no se presenta como tal el hostigamiento, es la fase de los “ataques suaves”. La víctima comienza a ser objeto de críticas sin justificación para mermar su imagen pública mediante injurias, difamaciones, mentiras, etcétera (Leymann, 1996).

2. *Fase de estigmatización (mobbing)*: en esta fase aumentan notoriamente las conductas agresivas y se comienza a adoptar un comportamiento de acoso, descritas anteriormente, hasta puede llegar a generar la acogida de comportamientos grupales que hostigarían. La víctima resulta ser una amenaza para el acosador o un grupo de acosadores que lo someten a *mobbing* (Leymann, 1996).

3. *Fase de intervención desde la empresa*: las determinaciones que se toman en la empresa dependerán del lugar, su legislación y el estilo de dirección que presenta la empresa.

4. *Fase de marginación*: en esta fase el trabajador queda excluido de manera parcial o total del mundo laboral. La víctima desarrolla problemas físicos, psíquicos y sociales producto de este tipo de violencia (Quispe, 2019).

2.2.1.7.2. Modelo teórico de Pierre Bourdieu.

Este modelo teórico de Pierre Bourdieu aborda el análisis del *mobbing* desde el criterio sociológico centrado en el análisis de realidades, en base a sus principales conceptos (Mayoral, 2010):

- Poder o capital: se muestran cuatro tipos de capital: el capital económico, el social, el cultural y el simbólico (Bourdieu, Lección sobre la Lección, 2002).
- Habitus o contexto: son disposiciones a percibir, pensar, sentir y actuar de determinada forma, adquiridas mediante el proceso de socialización (Bourdieu, 2003).
- Estructura del campo o contexto: son relaciones, las mismas que representan un espacio de posiciones (Mayoral, 2010).

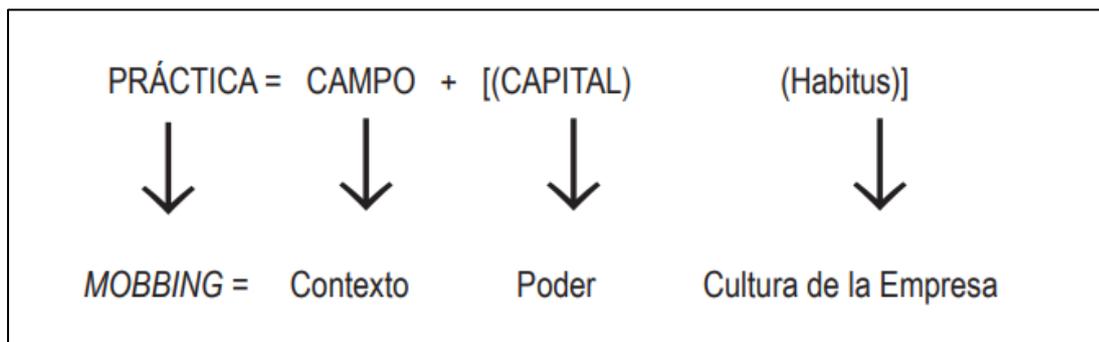


Figura 7. Modelo de la acción de Bourdieu para el mobbing.

Nota: Tomado de “El Mobbing y la Teoría de la Acción de Pierre Bourdieu”, por Mayoral, 2010.

2.2.1.7.3. Modelo de Jhoannes Siegrist.

Jhoannes Siegrist sociólogo alemán desarrollo el modelo de interacción entre dos categorías: esfuerzo y recompensas, esta cercanía se centra en corresponder en la vida laboral esto implica que se aplique alto costo (esfuerzo) y recompensa mínima este hecho se considera estresante en los empleados y daña su salud física y mental (Tirado, y otros, 2022).

Como se mencionó anteriormente, este modelo presenta dos categorías: la primera es presentada como las demandas, exigencias o peticiones que se hacen al trabajador de carácter obligatoria. La segunda categoría hace alusión a tres temas básicos: dinero (perspectivas de promoción), estima (seguridad laboral) y control de estatus (ausencia de riesgo de descenso) (Acevedo, 2018).

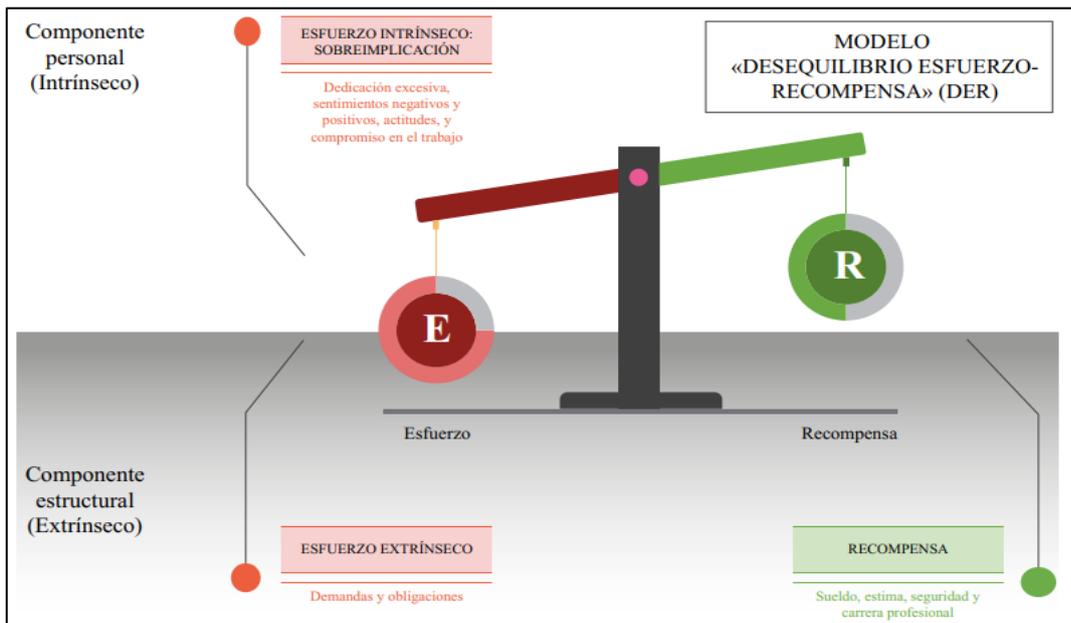


Figura 8. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist.

Nota: Tomado del artículo científico “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitario”, por Acevedo, 2018,

2.2.1.7.4. Modelo teórico Piñuel y Zavala.

Los investigadores Piñuel y Zabala en 2001 desarrollaron su modelo teórico y junto a su grupo de investigación elaboraron el barómetro de Cisneros, un instrumento que tiene como finalidad el monitorear de manera periódica los índices y estados de violencia en un entorno laboral (Trujillo, Valderrabano, & Hernández, 2007).

Para los autores el concepto del *mobbing* se enriquece en base al modelo mediante las variables e indicadores propios de la organización.

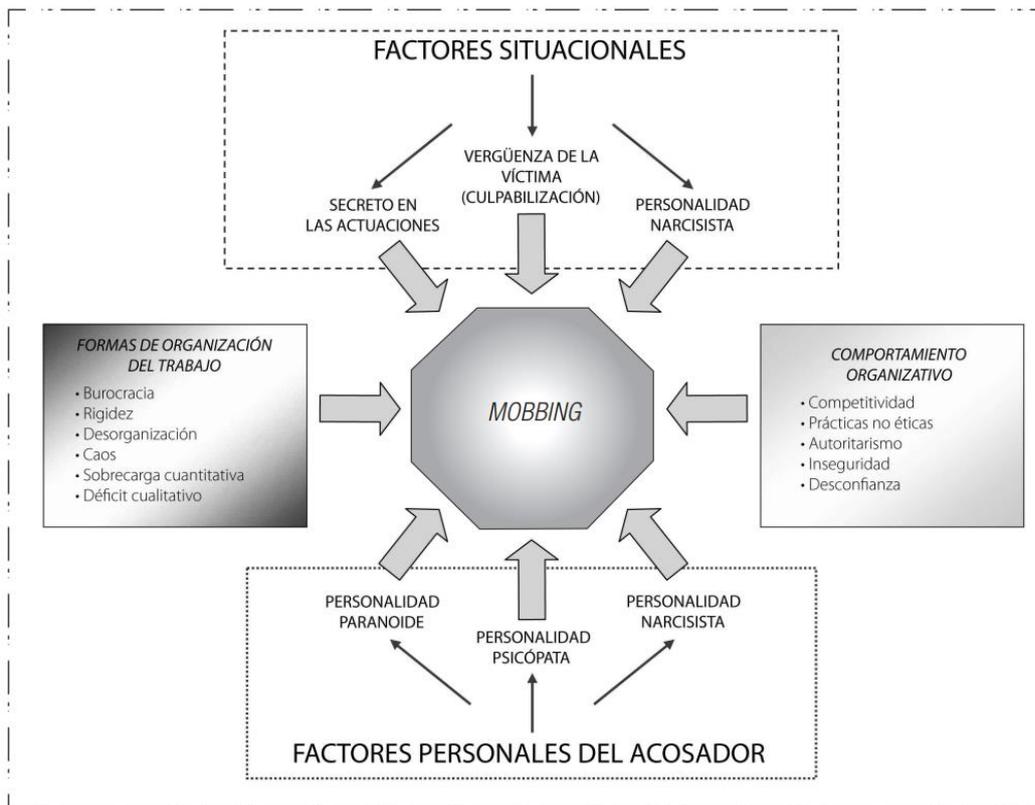


Figura 9. Modelo octogonal de Piñuel y Zabala.

Nota: Tomado del artículo “Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas”, por Trujillo, Valderrabano y Hernández, 2007, p.82.

2.2.1.8. Efectos del Mobbing en la Organización.

2.2.1.8.1. Efectos físicos.

Las víctimas de estos actos atroces de los acosadores experimentan problemas físicos en función de las lesiones que sufren en los ataques a los que son sometidos de forma regular y sistemática (Piñuel, 2001).

Tabla 2

Efectos físicos del Mobbing en la Organización

Efectos cognitivos	Síntomas psicósomáticos del estrés	Síntomas del desajuste del sistema nervioso autónomo	Síntomas de desgaste físico	Trastornos del sueño	Cansancio y debilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Olvido y pérdida de memoria • Dificultades para concentrarse • Decaimiento, depresión • Apatías, falta de iniciativa • Irritabilidad • Inquietud, nerviosismo • Agresividad, ataques de ira • Sentimiento de inseguridad • Hipersensibilidad a los retrasos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesadillas, sueños vividos • Dolores de estómago, y abdominales • Diarrea, colon irritable • Vómitos • Náuseas • Falta de apetito • Sensación de nudo en la garganta • Llanto • Aislamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolores en el pecho • Sudoración • Sequedad en la boca • Palpitaciones • Sofocos • Sensación de falta de aire 	<ul style="list-style-type: none"> • Dolores de espalda lumbares y dorsales • Dolores cervicales • Dolores musculares 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultada para conciliar el sueño • Sueño interrumpido • Despertar temprano 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga crónica • Flojedad en las piernas • Debilidad • Desmayos • Temblores

Nota: Tomado de “Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”, por Piñuel, 2001

2.2.1.8.2. Efectos psicológicos.

Duffy y Sperry (2014) mencionan que el maltrato interpersonal se asocia con las consecuencias negativas para la salud más graves de todas las formas de trauma, especialmente en términos de salud psicológica como depresión, ansiedad, cambios en la personalidad. etc.

2.2.2. Desempeño Laboral.

2.2.2.1. Definición.

En la investigación de Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans (2019) mencionan que: “el desempeño laboral es una serie de comportamientos bajo el control de los trabajadores que apoyan los objetivos de la organización” (p.200).

La definición es bastante ambigua debido a que es la única manera de describir un fenómeno que varía radicalmente de un empleo a otro y en el tiempo. Sin embargo, sobre la naturaleza del rendimiento existe un consenso multidimensional (LePine, Erez, & Johnson, 2002). Aunque se han propuestos distintas dimensiones como el rendimiento adaptativo y el rendimiento en seguridad.

2.2.2.2. Teorías relacionadas al Desempeño Laboral.

2.2.2.2.1. Teoría de la Equidad.

Menciona que el desempeño de los trabajadores está relacionado con la percepción del trabajador, estas percepciones dan como resultado acciones de lealtad y mayor motivación en el entorno laboral y buena voluntad (Adams, 2003).

2.2.2.2.2. Teoría de las Expectativas.

Dicha teoría se centra en las sensaciones relacionadas con la satisfacción de los empleados, lo que genera la mejora de su Desempeño Laboral con otros (Jericó, 2001).

El autor Vroom presenta tres elementos en la “Teoría de las expectativas” (Vroom & Deci, 1990).

- Expectativa: es el vínculo entre los esfuerzos de un empleado para lograr un desempeño adecuado.
- Instrumentalidad: relación entre el desempeño y la recompensa, a medida de obtener resultados óptimos que corresponden una recompensa dentro de la organización.
- Vigor: se refiere al grado en que una persona otorga importancia a los resultados de desempeño alcanzados.

2.2.2.2.3. Teoría de la Finalidad o de las Metas.

Fue propuesto por Locke en 1976 y confirmó que existen incentivos que pueden influir en las intenciones de los empleados a la hora de realizar tareas (Claver, 1994).

Locke formuló la hipótesis de “que el compromiso con las metas controla la relación entre la dificultad de la meta y el desempeño, de esta forma se genera una relación positiva entre dificultad y desempeño sólo se observa entre sujetos comprometidos con una meta” (Molina, 2000, p.30).

El mismo autor enunció que dichas metas pueden contar con diversas funciones: “Centran la atención y la acción”, “enfocan la atención en la tarea”, “movilizan la energía y el esfuerzo”, “incrementan la persistencia”, “aporta en la elaboración de estrategias” (Jericó, 2001).

En esta teoría, los motivadores juegan un papel esencial en el logro de la fijación de objetivos, que deben ser precisos y desafiantes para crear interés y poder lograr estos objetivos en un marco de tiempo determinado (Molina, 2000).

2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.

El desempeño laboral es considerado la “variable dependiente definitiva” en recursos humanos, convirtiendo su evaluación en algo decisivo (Murphy & Kroeker, 1988). En la tabla siguiente se presentan las propuestas de diversos autores:

Tabla 3

Dimensiones del desempeño laboral

Autor	Dimensiones
Campbell (1993)	Competencia en las tareas laborales Competencia en las tareas no laborales Comunicación oral y escrita Demostración del esfuerzo Disciplina personal Facilitación de pares Supervisión Administración y gerencia
Borman y Motowidlo (1993)	Desempeño de la tarea Desempeño contextual
Murphy (1989)	Comportamiento en el tiempo de inactividad Desempeño de la tarea Desempeño interpersonal Comportamiento destructivo
Koopmans (2013)	Desempeño de la tarea Desempeño contextual Conductas contraproducentes
Bowling (2014)	Desempeño de la tarea Comportamiento organizacional ciudadano Comportamiento laboral contraproductivo

Para el estudio se consideró las dimensiones propuestas por Koopmans, pues es quien integra las demás propuestas por otros autores.

2.3. Definición de Términos Básicos.

2.3.1. Acoso Laboral.

Es un conflicto entre dos individuos identificado como un factor crecimiento y de tensión laboral entre profesionales que puede llegar a mermar el rendimiento (Molero, Pérez, & Gázquez, 2016).

2.3.2. Amenaza.

“Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia” (Real Academia Española, 2023).

2.3.3. Aislamiento Laboral.

Prohibición o restricción de comunicación con los integrantes de la organización por teléfono, fax o correo electrónico (Torres, 2019).

2.3.4. Colaborador.

“Es la persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior” (Alles, 2020).

2.3.5. Descredito.

Es la desvalorización personal, de individuo o individuos que critican vida privada de la víctima, burlas hacia su aspecto étnico, forma de vestir, caminar y hablar. Provocando desmotivación y descredito de la víctima (Chiavenato I. , 2009).

2.3.6. Desempeño Laboral.

Es el valor que un trabajador espera aportar a la organización durante un período de tiempo determinado. Y a su vez es medible por la cantidad de actividades concluidas o el número de objetivos alcanzados (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

2.3.7. Empresa.

“La empresa es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado, con la contraprestación de un precio” (Gobierno del Perú, 2023).

2.3.8. Mobbing.

Se refieren a mobbing como un comportamiento que se produce mediante la falta de respeto sistemática hacia el trabajador mermando su dignidad como elemento primordial de la relación laboral (Piñuel & García, 2015).

2.3.9. Sobrecarga Laboral.

Es la designación desproporcionada de actividades esta se ve reflejada de manera constante, con tiempos de entrega sumamente cortos que generan en la víctima desmotivación y agobio (Chiavenato I. , 2009).

2.3.10. Cultura.

La cultura abarca conocimientos, creencias, arte, moral, costumbres y valores adquiridos por los individuos en el contexto de una sociedad. La cultura se caracteriza por su aprendizaje, su influencia en la conducta individual y su capacidad para regular normativamente situaciones conflictivas dentro de un grupo social.

Son el conjunto de valores, normas, creencias; mediante el cual se desarrollan los colaboradores dentro de una organización, compartiéndolos con sus nuevos compañeros, buscando lograr objetivos comunes (Daft, 2011, pág. 374).

2.3.11. Cultura Organizacional

Hoy en día la cultura organizacional es muy importante dentro de cada organización debido a que es la base para la toma de decisiones, por medio de esta se desarrolla la supervivencia de los colaboradores y estabilidad en el entorno organizacional.

Es la representación de normas, hábitos, valores, expectativas, que desarrollan los colaboradores en base a la orientación de conductas en el día a día dentro de la organización, para su logro de objetivo (Chiavenato I. , 2011, pág. 72).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general.

El *mobbing* se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas.

- El desprestigio laboral se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- El entorpecimiento del progreso se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- El bloqueo de la comunicación se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- La intimidación encubierta se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- El desprestigio personal se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.
- La intimidación directa se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

3.2 Identificación de las Variables

Tabla 4

Descripción de variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Instrumento		
Mobbing	Hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo, basado en una serie de acciones negativas y hostiles dirigidas a un individuo o grupos de trabajadores, se realiza de forma prolongada. (Leymann, 1996)	Desprestigio laboral (DL)	Minimización de logros Desacreditación	5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60	Likert: (0) Nada en absoluto a (4) Extremadamente	Encuesta		
		Entorpecimiento del progreso (EP)	Tareas inapropiadas (forma o contenido) Falta de consideración dentro del grupo	14, 27, 32, 33, 34, 35, 37				
		Bloqueo comunicación (BC)	Limitar comunicación interorganizacional Limitar comunicación extraorganizacional	3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53				
		Intimidación encubierta (IE)	Amenazas indirectas Sustracción de bienes Daños encubiertos	7, 9, 43, 44, 46, 47, 48				
		Desprestigio personal (DP)	Críticas sobre temas personales Burlas	6, 20, 21, 24, 25, 30, 31	Ordinal			
		Intimidación directa (ID)	Amenazas verbales Restricciones en público	1,2, 4, 8, 19, 29				
		Desempeño laboral	Capacidad del trabajador para cumplir con las expectativas de sus funciones, el cual contribuye para el logro de los objetivos propuestos en la empresa. (Robbins & Judge, 2009)	Desempeño en la tarea	Asignación tareas		1 a 7	Likert: (1) Nunca a (5) Siempre
					Cumplimiento responsabilidades			
Desempeño en el contexto	Cortesía			8 a 11				
	Facilitación interpersonal Dedicación laboral							
		Comportamientos contraproducentes	Medición comportamientos hacia la organización Medición comportamientos hacia los trabajadores	12 a 16	Ordinal			

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de la Investigación

La investigación cuantitativa trabaja con estadísticas o números que permiten a los investigadores cuantificar el mundo. En el siglo XXI, las estadísticas están prácticamente en todas partes. En la investigación de las ciencias sociales y políticas, las estadísticas son el pan de cada día de muchas investigaciones científicas; las estadísticas nos ayudan a dar sentido al mundo que nos rodea (Stockemer, 2019).

Mediante el uso de la estadística, los métodos cuantitativos no sólo permiten describir numéricamente los fenómenos, sino que también ayudan a determinar las relaciones entre dos o más variables. Los ejemplos de estas relaciones son múltiples (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación básica es utilizada en la ciencia para comprender y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno o campo específico, por lo que, aporta al cuerpo de conocimiento. La investigación básica implica la generalización de la teoría en un campo de conocimiento; busca normalmente generar datos para confirmar o refutar la tesis inicial del estudio. El propósito de la investigación básica es aumentar la solidez de la información conceptual (Muntané, 2010).

4.3 Nivel de Investigación

La investigación descriptiva se basa en hechos y se caracteriza especialmente en proporcionar explicaciones correctas. Su principal preocupación es expresar algunas características básicas de un conjunto homogéneo de fenómenos. Mediante el uso de valores predeterminados que le permitan revelar su estructura o comportamiento. De esta manera, se caracteriza la realidad que se estudia (Sabino, 2000).

Arias (2012) define este nivel de investigación describe hechos, fenómenos, individuos o grupos para determinar su estructura o comportamiento.

Sabino (2000) indica que “un estudio correlacional es un tipo de investigación no experimental en el que el investigador mide dos variables y establece una correspondencia estadística (correlación) entre ellas sin incluir variables extrañas para sacar conclusiones relacionadas” (p.75). En general, se acepta que un estudio correlacional debe incluir dos variables cuantitativas.

Los autores Cancela, Cea, Galindo y Valilla (2010) definen a este estudio que “busca puntualizar o explicar las relaciones existentes entre variables importantes utilizando coeficientes de correlación, mediante el grado, fuerza o dirección de la correspondencia” (p.8).

4.4 Métodos de Investigación

El método científico es “un proceso de investigación en el que se realizan una serie de pasos ordenados para realizar una investigación, obtener nuevos conocimientos o demostrar la precisión de un fenómeno. Este proceso se puede repetir varias veces para confirmar los resultados” (Gutiérrez, 2006, p.35).

Mediante este método los investigadores pueden descubrir las formas existenciales de los procesos, generalizar y profundizar los conocimientos obtenidos, probarlos de forma suficientemente rigurosa y verificarlos. Están en los experimentos y las técnicas de su aplicación (López, 2001).

Pascual, Frías y García (1996) indican que el método hipotético-deductivo es un sistema metódico de procedimientos que implica formular algunas afirmaciones como hipótesis y contrastarlas con los hechos extrayendo conclusiones de ellas. Evaluar la hipótesis planteada por el investigador es bastante complejo, ya que es un largo proceso de prueba que conduce a su aceptación o rechazo justificado. Implican realizar observaciones y análisis, a partir de los

cuales se desarrollan hipótesis, que luego se prueban mediante experimentos controlados (p.35).

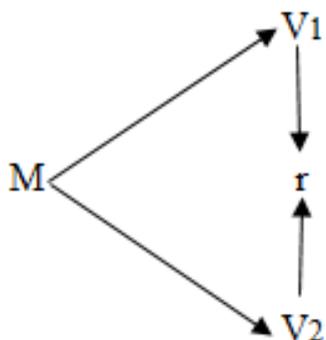
Es el método más utilizado y probado. Implica hacer observaciones y análisis a partir del que se desarrollan hipótesis, que luego se prueban en experimentos controlados.

4.5 Diseño de Investigación

Los estudios no experimentales son mediciones estadísticas que analizan la opinión pública sobre un tema para establecer un terreno común, es una encuesta donde hay un conjunto de datos estadísticos que se interpretan y organizan para obtener la mayor cantidad de datos relevantes posible.

Es un tipo de investigación que no conduce a conclusiones definitivas o datos de trabajo mediante la realización de una serie repetible de acciones y reacciones en un entorno controlado. Además, esta investigación es transeccional pues se analizará en un momento exacto.

Por esto, el diseño se compone de la siguiente manera:



4.6 Población y muestra

4.6.1 Población.

La definición que brindan Hernández, Fernández y Baptista (2014) es que la población es el total de casos que concuerdan con especificaciones establecidas, por lo mismo está conformada por el total de trabajadores que pertenecen al área operativa de las agencias Breña, Cajamarca y Real plaza del BCP en Huancayo durante el año 2022, lo que son un total de 43.

4.6.2 Muestra.

a) Unidad de análisis.

Al ser un subgrupo que representa al total, para la investigación se consideró a 3 de las agencias mencionadas (Breña con 9 trabajadores, Cajamarca con 16 trabajadores y Real plaza 9 trabajadores).

b) Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

(N) Población	:	34
(Z) Coeficiente de confianza	:	0.95
(e) Margen de error posible	:	0.1
(p) Probabilidad positiva	:	0.50
(q) Probabilidad negativa	:	(1 - p) = 0.50
(n) Muestra total del estudio:		n

$$n = 34$$

c) Selección de muestra.

La selección de la muestra fue no-probabilística, ya que los participantes se elegirán acorde a lo que el investigador considera para lograr el objetivo del estudio.

4.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnica.

Las técnicas de investigación, según Carrasco (2005), conforma un conjunto de directrices que rigen las actividades de los investigadores en todas las etapas de la investigación cuantitativa. Son como herramientas que presuponen un conocimiento previo de su uso y aplicación, por lo que es una tarea fácil seleccionarlas para los investigadores (p.273).

Se puede definir también a las técnicas en la investigación como recursos a disposición del investigador que permiten obtener datos e información. Estas técnicas no garantizan por sí mismas que las interpretaciones o conclusiones resultantes sean correctas. Para el presente estudio, se consideró como técnica a la encuesta (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

4.7.2 Instrumentos.

Al ser un estudio cuantitativo, busca reunir datos numéricos que puedan ser medidos, clasificados o categorizados estadísticamente. Al obtener información importante se podrá sacar las conclusiones (Hulley, Cummings, Browner, Grady, & Newman, 2013).

Por lo tanto, en el estudio se empleó al cuestionario como instrumento para cada variable.

a) Diseño.

Para la investigación se utilizó dos cuestionarios, uno por cada variable. El cuestionario para la variable *Mobbing* se basó a lo propuesto por la versión original del Leymann (1996) “Inventory of Psychological Terrorization”, la misma que fue elaborada para respuestas dicotómica, lo que se refiere a que las preguntas tenían dos opciones de respuesta Sí o No. Sin embargo, para saber sobre el acoso, se debe evaluar en base a la intensidad, severidad y frecuencia y especialmente cómo afecta al bienestar. Por tal motivo, los autores González de Rivera Y Rodríguez (2003), han desarrollado una segunda versión del cuestionario denominado LIPT-60, la que está en español y se basa e incluye múltiples opciones a escala de Likert en la respuesta, que van desde el 0 (no se da la conducta) a cuatro (intensidad máxima), con un total de 60 ítems. En esta última versión, es la que se tomó en el levantamiento de datos de la presente investigación. (Apéndice B).

Asimismo, se ha considerado baremos de 4 niveles para evaluar mejor los resultados obtenidos, como se aprecia a continuación:

Tabla 5

Grados de evaluación para el mobbing

	Leve	Moderado	Alto	Muy Alto
Desprestigio Laboral	0 a 14	15 a 28	29 a 42	43 a 56
Entorpecimiento	0 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40
Progreso	0 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40
Bloqueo Comunicación	0 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40
Intimidación Encubierta	0 a 9	10 a 18	19 a 27	28 a 36
Desprestigio Personal	0 a 9	10 a 18	19 a 27	28 a 36
Intimidación directa	0 a 8	9 a 16	17 a 24	25 a 32
Mobbing	0 a 60	61 a 120	121 a 180	181 a 240

Para la variable Desempeño Laboral, luego de realizar un revisión de la literatura, se ha considerado lo propuesto por Koopmans et al. (2013), por lo tanto, el cuestionario consta de 18 reactivos basado en la escala de Likert de 5 puntos que estudian tres grandes dimensiones: Desempeño en el contexto, en la Tarea y Comportamientos Contraproducentes, estas son aplicables a distintos sectores laborales.

Se empleó de igual manera baremos de 4 niveles para evaluar la información obtenida.

Tabla 6

Grados de evaluación del desempeño laboral

	Bajo	Regular	Satisfactorio	Excelente
Desempeño en la tarea	7 a 14	15 a 21	22 a 28	29 a 35
Desempeño en el contexto	4 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20
Comportamiento contraproducer	5 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25
Desempeño Laboral	16 a 32	33 a 48	49 a 64	65 a 80

b) Confiabilidad.

La confiabilidad se refiere al grado en que una herramienta de investigación se utiliza repetidamente en la misma situación para producir los mismos resultados. La confiabilidad, también conocida como precisión, se refiere al grado en que el indicador medido está libre de errores de medición.

Es decir, la fiabilidad expresa la precisión de una medida. Una forma de probar la precisión es medir el mismo elemento varias veces o hacer que varios observadores independientes midan el mismo elemento para obtener una estimación promedio que sea más precisa que el valor estimado (Gonzalez & Backho, 2010).

Para medir la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento, se tiene lo propuesto por Cronbach, quién mediante el estadístico aporta a la evaluación de los ítems que componen el cuestionario a escala de Likert. La puntuación alfa de Cronbach es un número entre 0 y 1. Un índice de fiabilidad aceptable es igual o superior a 0.7. (Ruiz, 2002).

La interpretación del coeficiente de confiabilidad obtenido se hará mediante la escala de la tabla siguiente:

Tabla 7

Interpretación del valor de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de Ruiz, 2002

Tabla 8

Alpha de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° elementos
Cuestionario LIPT-60	0.902	60
Cuestionario del desempeño laboral	0.889	15

El α de Cronbach obtenido en la tabla 7 para cada uno de los cuestionarios empleados en la investigación nos indica que se pueden emplear ya que tienen una magnitud muy alta.

c) Validez.

La validez se logra inicialmente durante el proceso de desarrollo de la herramienta, pero luego se utilizan técnicas para verificar que se hayan alcanzado niveles aceptables de eficacia y proporcionar información sobre los aspectos de la herramienta que deben cambiarse (Corbetta, 2007).

La forma de validar el instrumento mediante juicio de expertos es un método que se basa en el aspecto teórico de los ítems del instrumento y los conceptos de los evaluadores para mostrar si existe consenso, o al menos un porcentaje aceptable de acuerdo entre investigadores y expertos sobre la atribución de cada ítem a un evento de forma sinérgica; por lo que no es necesario aplicarlo a la prueba simulada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para el estudio, los 3 expertos llegaron al consenso de “aplicable” a los cuestionarios propuestos con valores mayores al 0.9. (Apéndice C).

Capítulo V: Resultados

5.1 Descripción del trabajo de campo

La obtención de datos se realizó previa autorización de las agencias de la empresa, y la aplicación de los instrumentos fue previa coordinación con los jefes de las agencias durante el período de 07 al 18 de noviembre de 2022 y en horarios no laborales (7 p.m en adelante), se le explicó a cada participante la forma de completar las herramientas y se recalcó las respuestas sinceras ya que son totalmente anónimas.

Luego, los datos recabados mediante los instrumentos se trabajaron en los sistemas de Excel y SPSS v.22, para finalmente presentarlos tanto mediante tablas y gráficos en las siguientes secciones de la investigación.

5.2 Presentación de resultados

Tabla 9

Género de los participantes por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Femenino	10	29,4
	Masculino	24	70,6
	Total	34	100,0

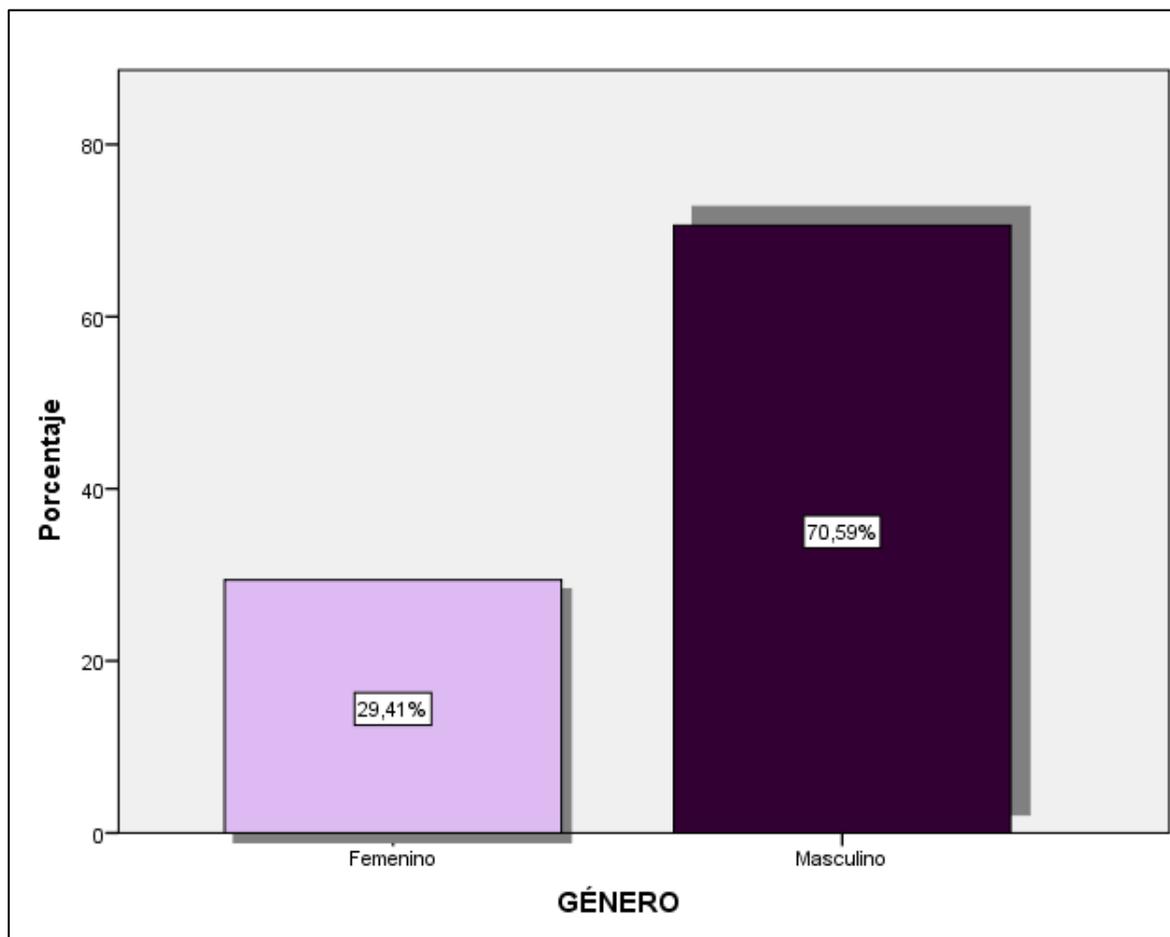


Figura 10. Género de los participantes

Se visualiza en la figura 10, que el mayor porcentaje de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú son del género masculino con un 70.59 % siendo el más predominante y del género femenino un 29.41 %.

Tabla 10

Rango de edad de los participantes por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Menos de 25 años	3	8,8
	De 26 a 30 años	7	20,6
	De 31 a 40 años	17	50,0
	De 41 a más	7	20,6
	Total	34	100,0

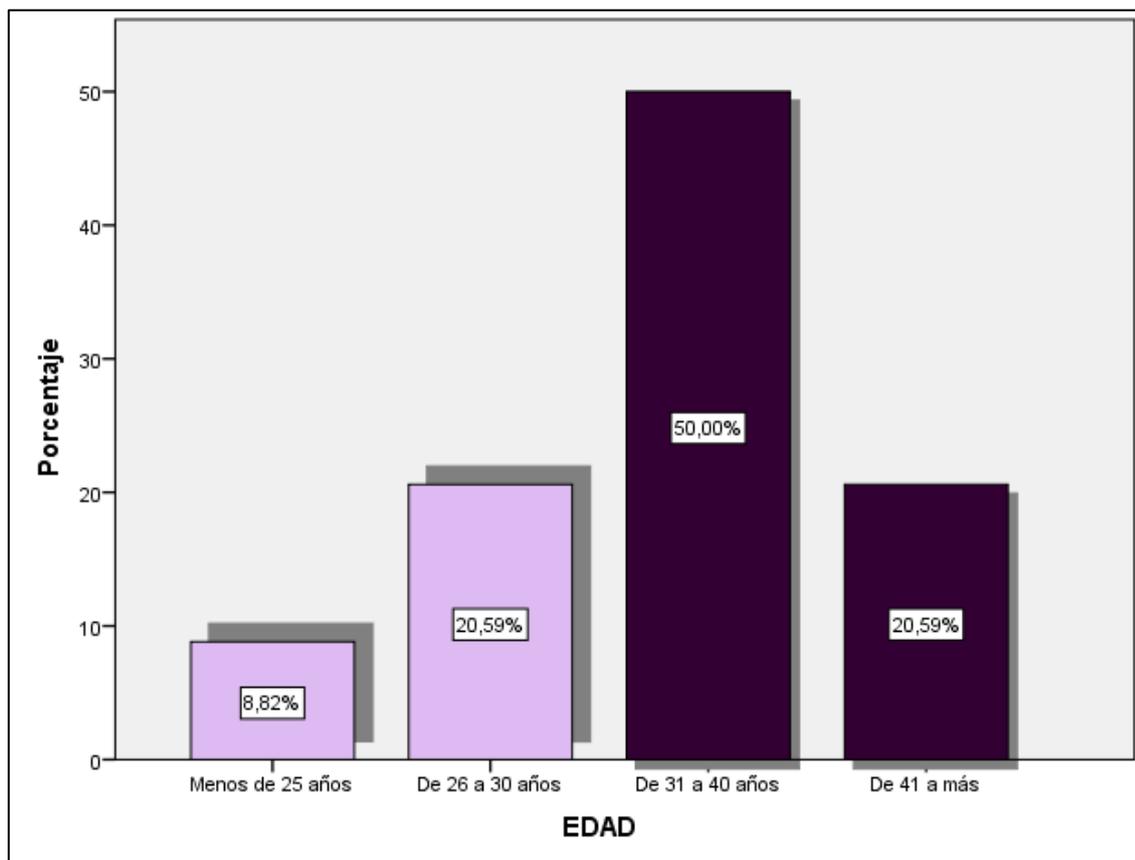


Figura 11. Rango de edad de los participantes en porcentajes

En relación con el grupo de edad, la figura 11 indica que el 50 % se encuentra en el rango de edad de 31 a 40 años, el 20.59 % de 26 a 30 años al igual que los del rango de 41 a más y un 8.82 % se encuentran las personas de menos de 25 años.

Tabla 11

Estado civil de los participantes por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Casado	5	14,7
	Soltero	21	61,8
	Divorciado	1	2,9
	Conviviente	7	20,6
	Total	34	100,0

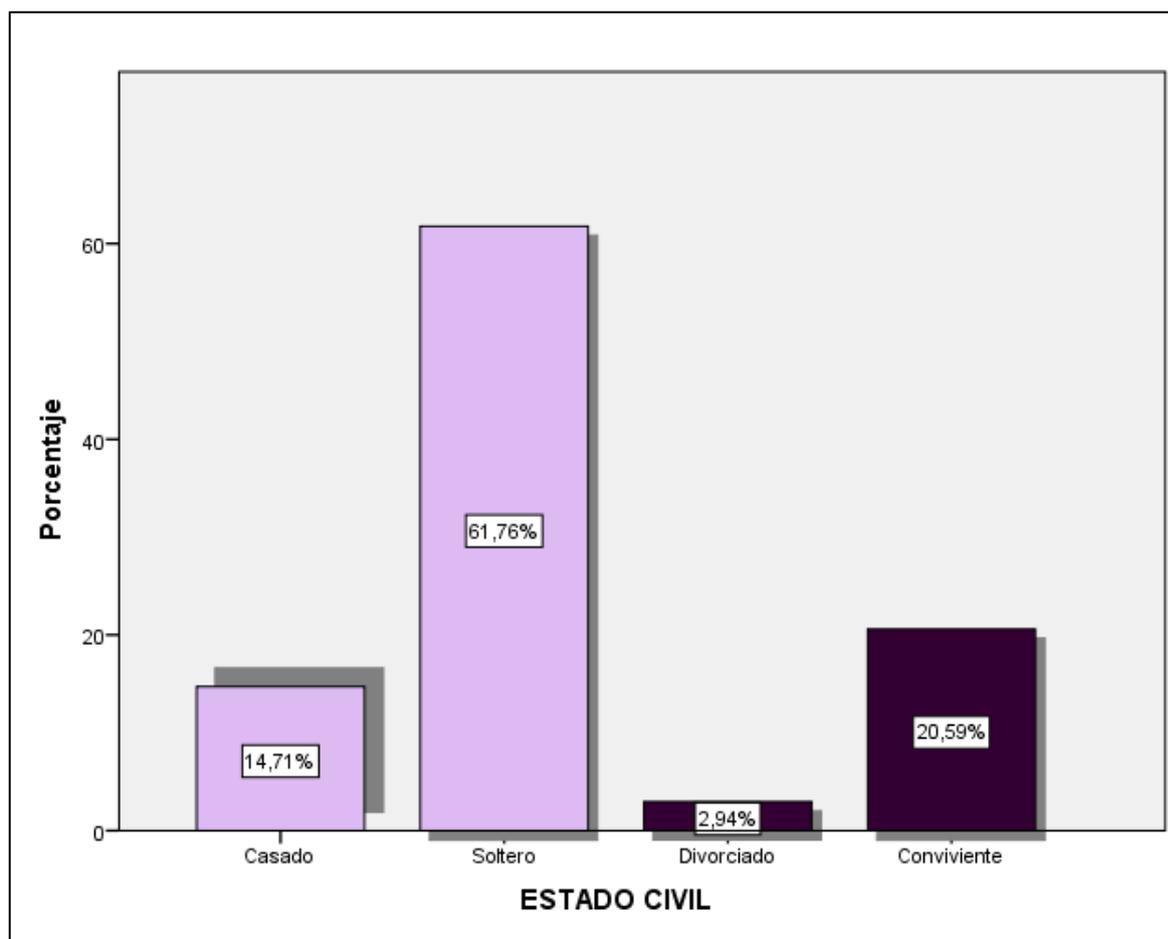


Figura 12. Estado civil de los participantes en porcentajes

Se aprecia en la figura 12, con respecto al estado civil de los colaboradores, que el 61.76 % son solteros, el 20.59 % afirman ser convivientes, el 14.71 % son casados y solo el 2.94 % son divorciados.

Tabla 12

Dimensión Desprestigio laboral por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	11	32,4
	Alto	12	35,3
	Muy Alto	11	32,4
	Total	34	100,0

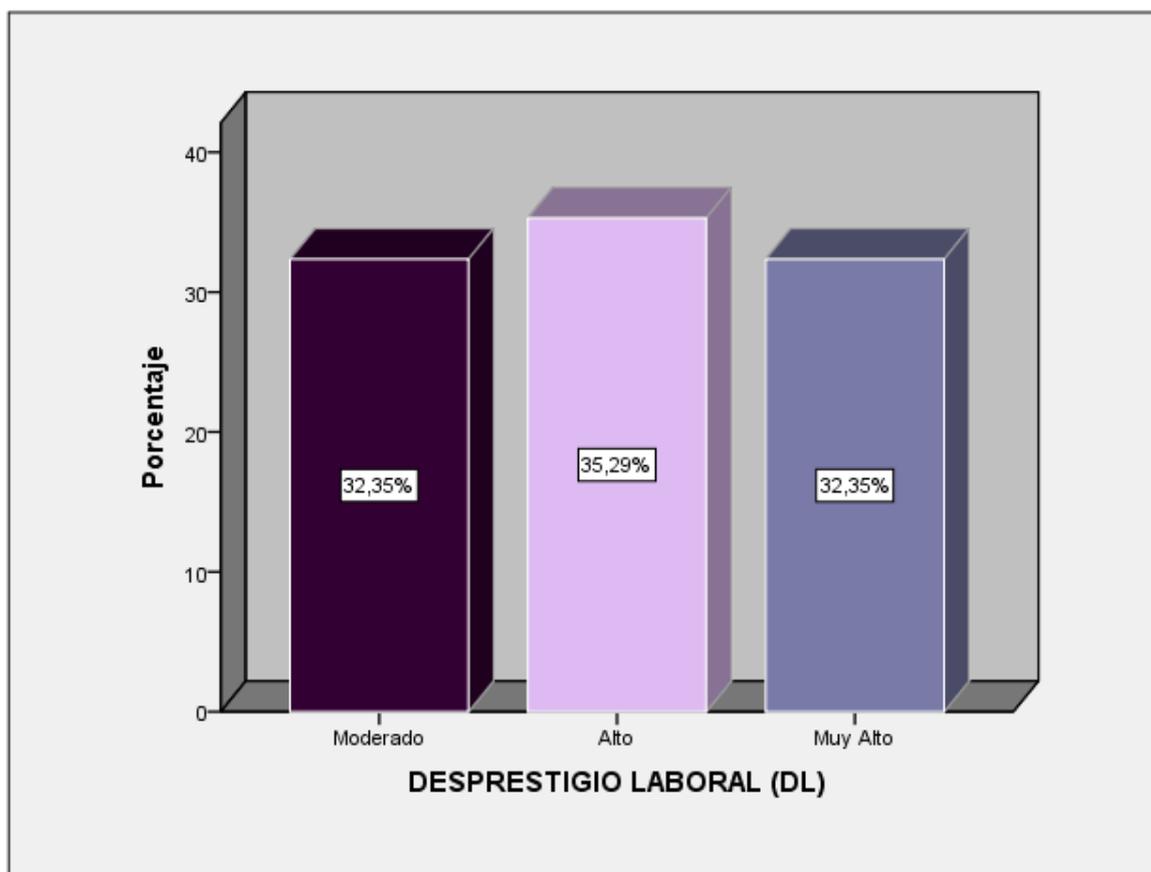


Figura 13. Dimensión Desprestigio laboral en porcentajes

Según la figura 13 se demuestra, que acorde al puntaje final obtenido, la dimensión Desprestigio laboral en un 35.39% se ubica en un nivel alto, seguidamente está en el nivel muy alto y moderado con el 32.35% respectivamente.

Tabla 13

Dimensión Entorpecimiento del progreso por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	10	29,4
	Alto	10	29,4
	Muy Alto	14	41,2
	Total	34	100,0

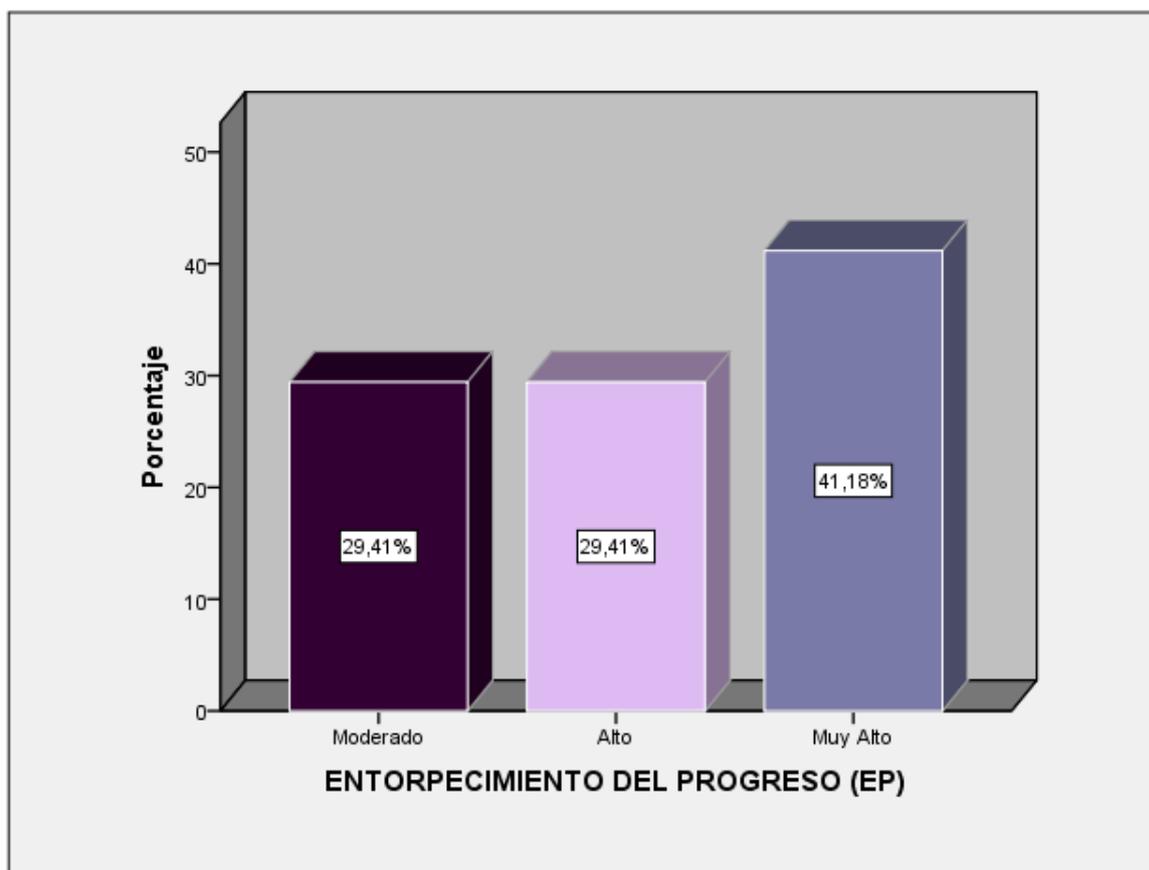


Figura 14. Dimensión Entorpecimiento del progreso en porcentajes

En base a la tabla 13 y figura 14 se expone que acorde a las respuestas de los colaboradores, con un porcentaje final de 41.16 % se ubica a la dimensión Entorpecimiento del Progreso en el nivel muy alto, y en los niveles moderado y alto con un 29.41 % respectivamente.

Tabla 14

Dimensión Bloqueo de comunicación por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	9	26,5
	Alto	10	29,4
	Muy Alto	15	44,1
	Total	34	100,0

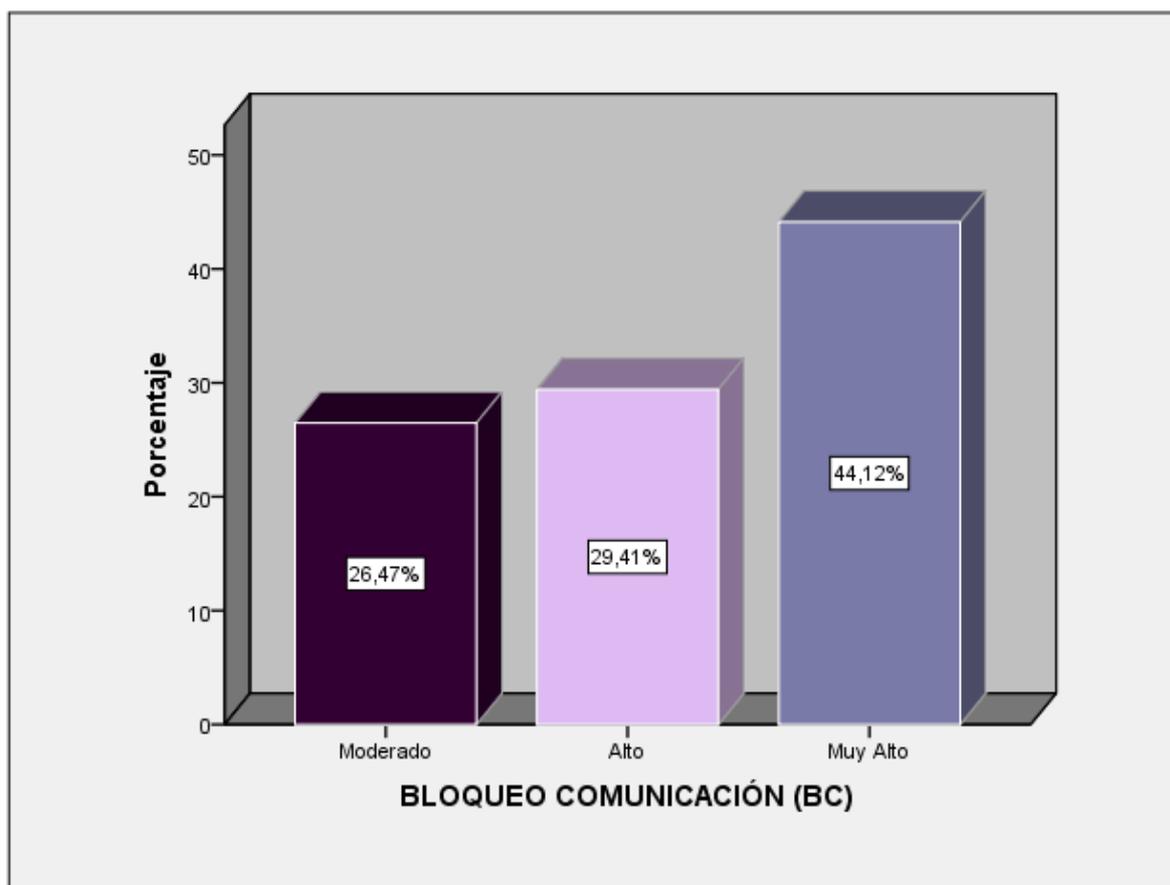


Figura 15. Dimensión Bloqueo de comunicación en porcentajes

La figura 15 representa los porcentajes finales en base a las opiniones brindadas por los trabajadores, lo que da a conocer que la dimensión Bloqueo de comunicación se focaliza en el nivel muy alto con un 44.12 %, seguida por el nivel alto con un 29.41 % y por último se clasifica en el nivel moderado con un 26.47 %.

Tabla 15

Dimensión Intimidación encubierta por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	9	26,5
	Alto	12	35,3
	Muy Alto	13	38,2
	Total	34	100,0

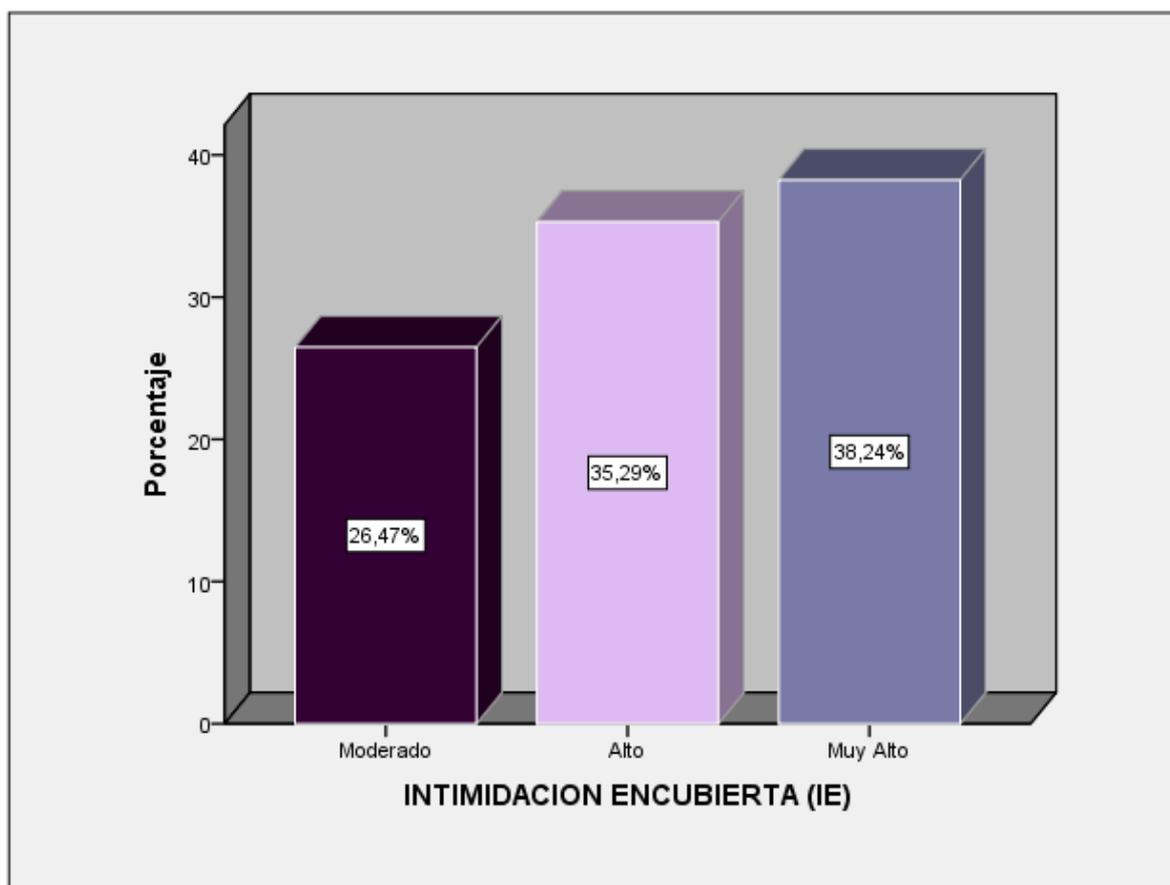


Figura 16. Dimensión Intimidación encubierta en porcentajes

En la figura 16 se muestran los porcentajes finales obtenidos por las opiniones brindadas por los trabajadores, indicando que la dimensión Intimidación encubierta cuenta con un porcentaje del 38.24% que la clasifica en el nivel muy alto, luego con un 35.29% está en la escala de alto y con un 26.47% está en el rango moderado.

Tabla 16

Dimensión Desprestigio personal por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	10	29,4
	Alto	9	26,5
	Muy Alto	15	44,1
	Total	34	100,0

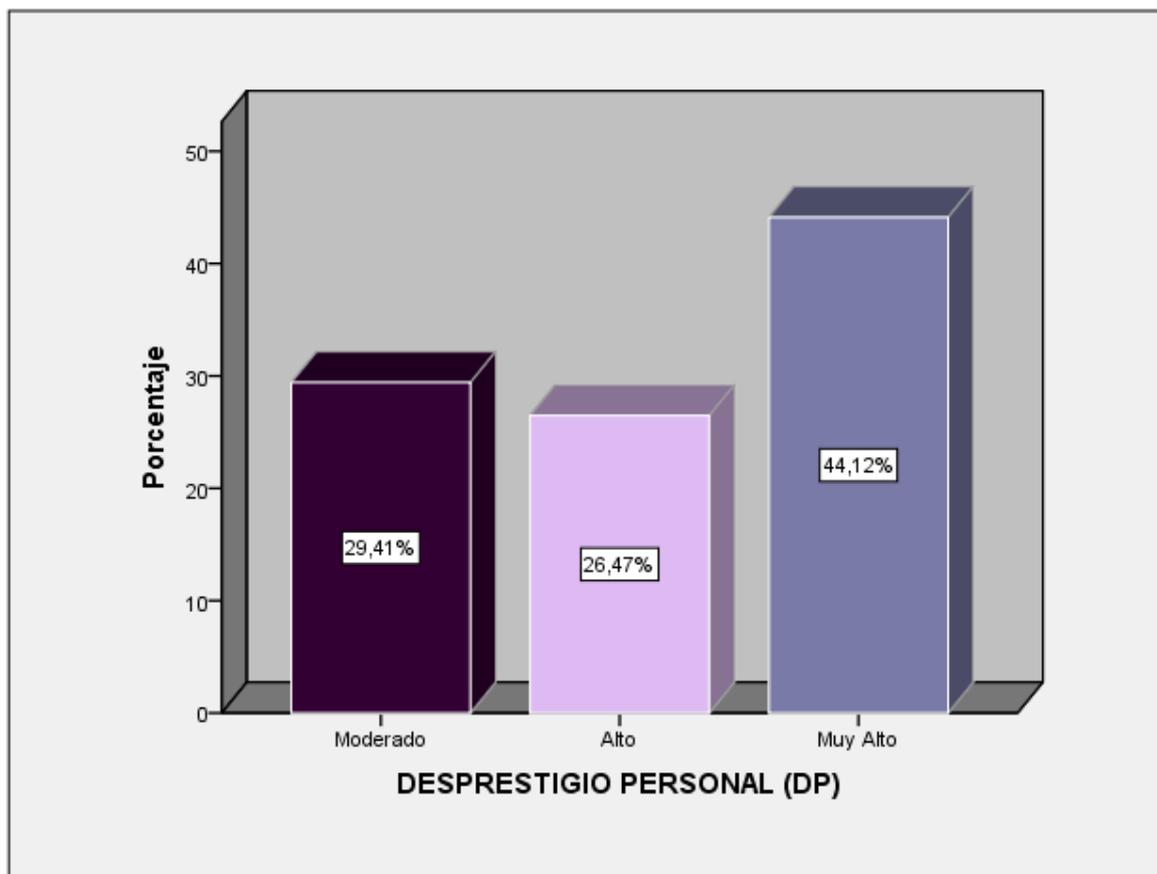


Figura 17. Dimensión Desprestigio personal en porcentajes

La figura 17 representa los porcentajes finales basados en las opiniones brindadas por los trabajadores en la dimensión Desprestigio personal, un 44.12 % lo clasifica en el nivel muy alto, un 29.41 % en el rango moderado con y un 26.47% lo sitúa en el nivel alto.

Tabla 17

Dimensión Intimidación directa por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Leve	1	2,9
	Moderado	11	32,4
	Alto	11	32,4
	Muy Alto	11	32,4
	Total	34	100,0

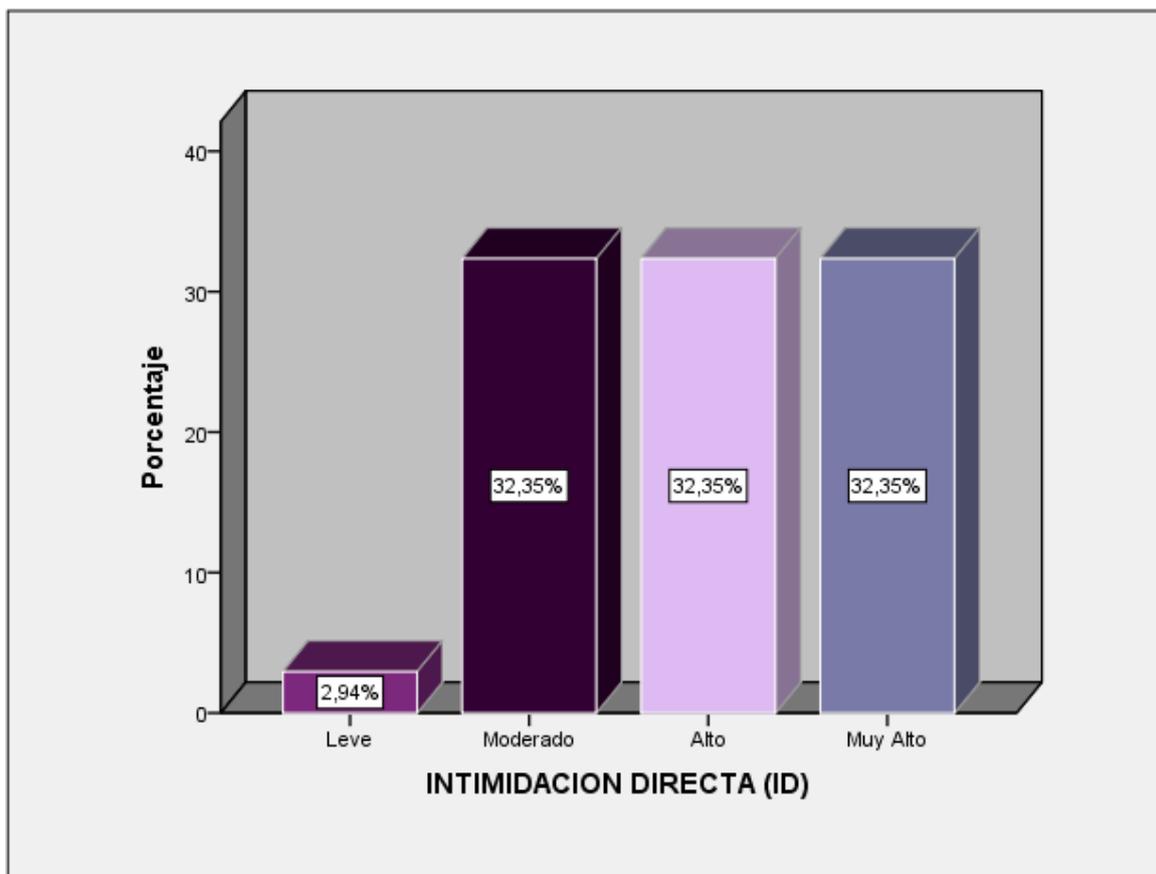


Figura 18. Dimensión Intimidación directa en porcentajes

En la figura 18 se muestran los porcentajes finales obtenidos por las opiniones brindadas por los trabajadores, donde la dimensión Intimidación directa se ubica con un mismo porcentaje de 32.35% en los niveles de muy alto, alto y moderado, solo el 2.94% se encuentra en un nivel leve.

Tabla 18

Variable mobbing por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Moderado	10	29,4
	Alto	11	32,4
	Muy Alto	13	38,2
	Total	34	100,0

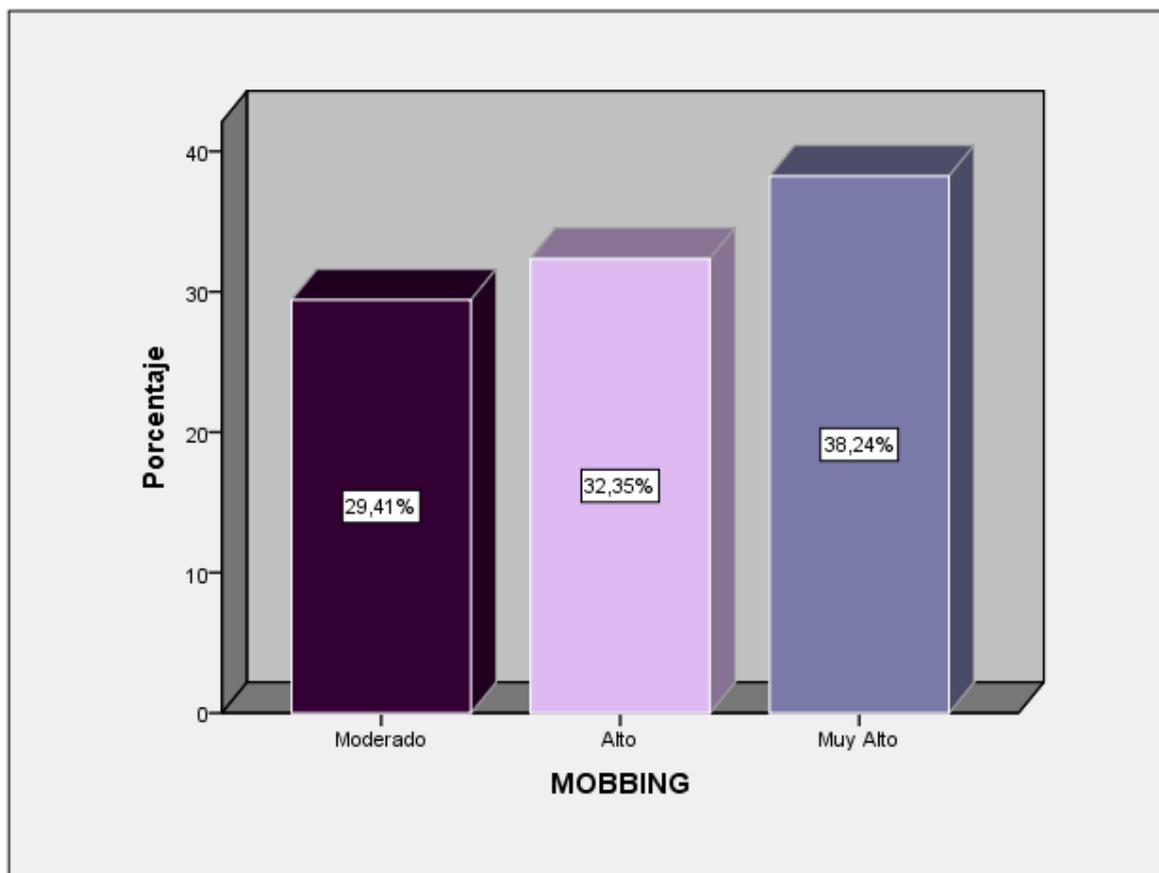


Figura 19. Variable mobbing en porcentajes

En la figura 19 se muestran los porcentajes finales obtenidos por las opiniones brindadas por los trabajadores, indicando que la variable Mobbing obtuvo un porcentaje del 38.24 % que la clasifica en el nivel muy alto, luego con un 32.35% está en la escala de alto y con un 29.41% está en el rango moderado.

Tabla 19

Dimensión Desempeño en la tarea por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	22	64,7
	Regular	12	35,3
	Total	34	100,0

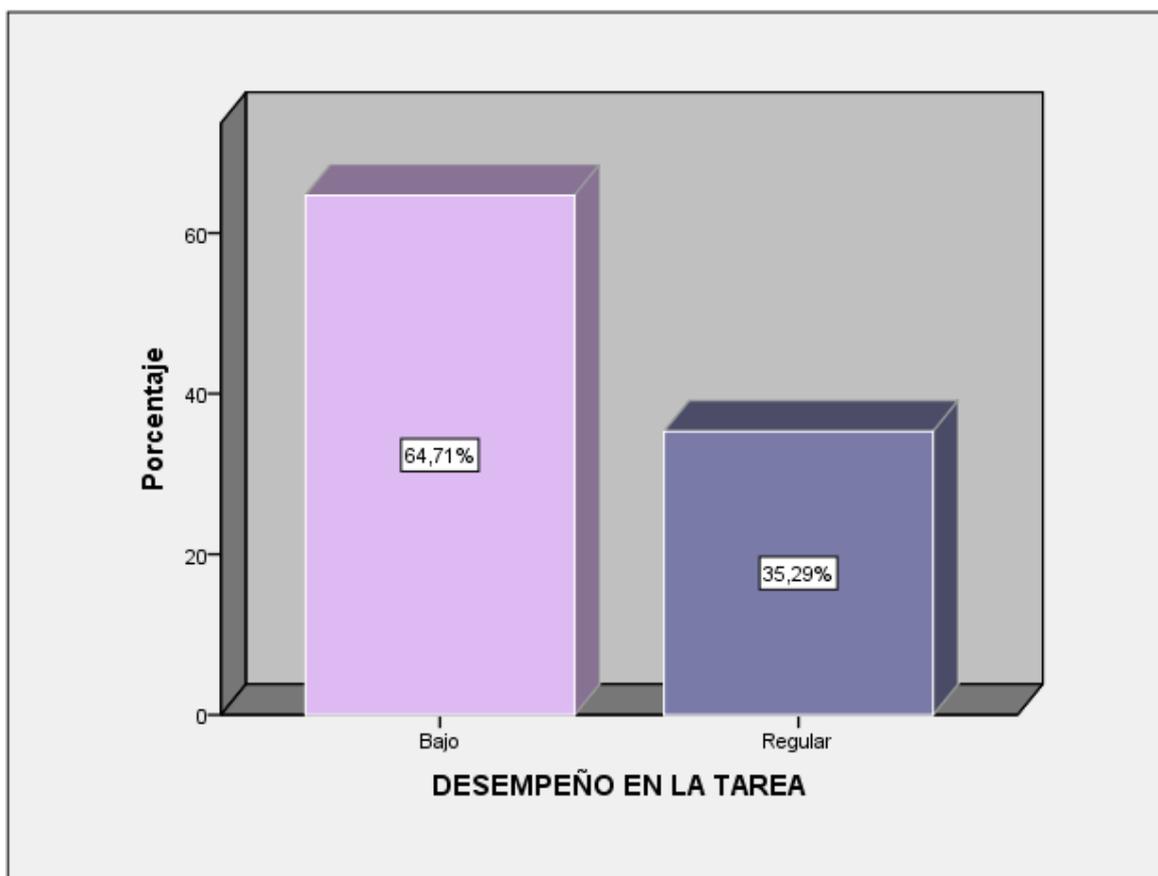


Figura 20. Dimensión Desempeño en la tarea en porcentajes

En la figura 20 se muestran los porcentajes finales obtenidos por las opiniones brindadas por los trabajadores, indicando que la dimensión desempeño en la tarea, se sitúa como bajo con un 64.71% y con un 35.29% en el nivel regular.

Tabla 20

Dimensión Desempeño en el contexto por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	17	50,0
	Regular	17	50,0
Total		34	100,0

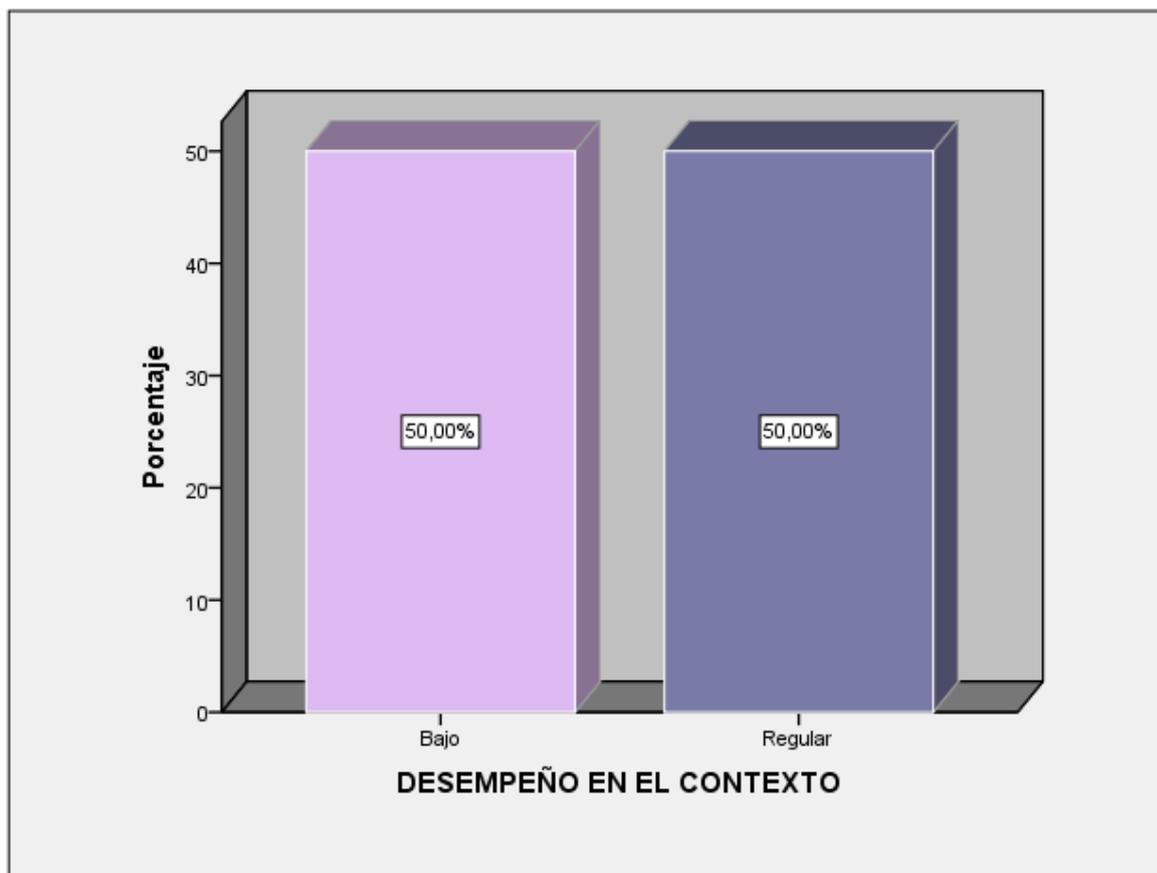


Figura 21. Dimensión Desempeño en el contexto en porcentajes

La figura 21 muestra los porcentajes finales basados en las opiniones brindadas por los trabajadores, indica que la dimensión Desempeño en el contexto está entre los niveles de bajo y regular con un 50% para ambos niveles.

Tabla 21

Dimensión Comportamientos contraproducentes por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	18	52,9
	Regular	16	47,1
	Total	34	100,0

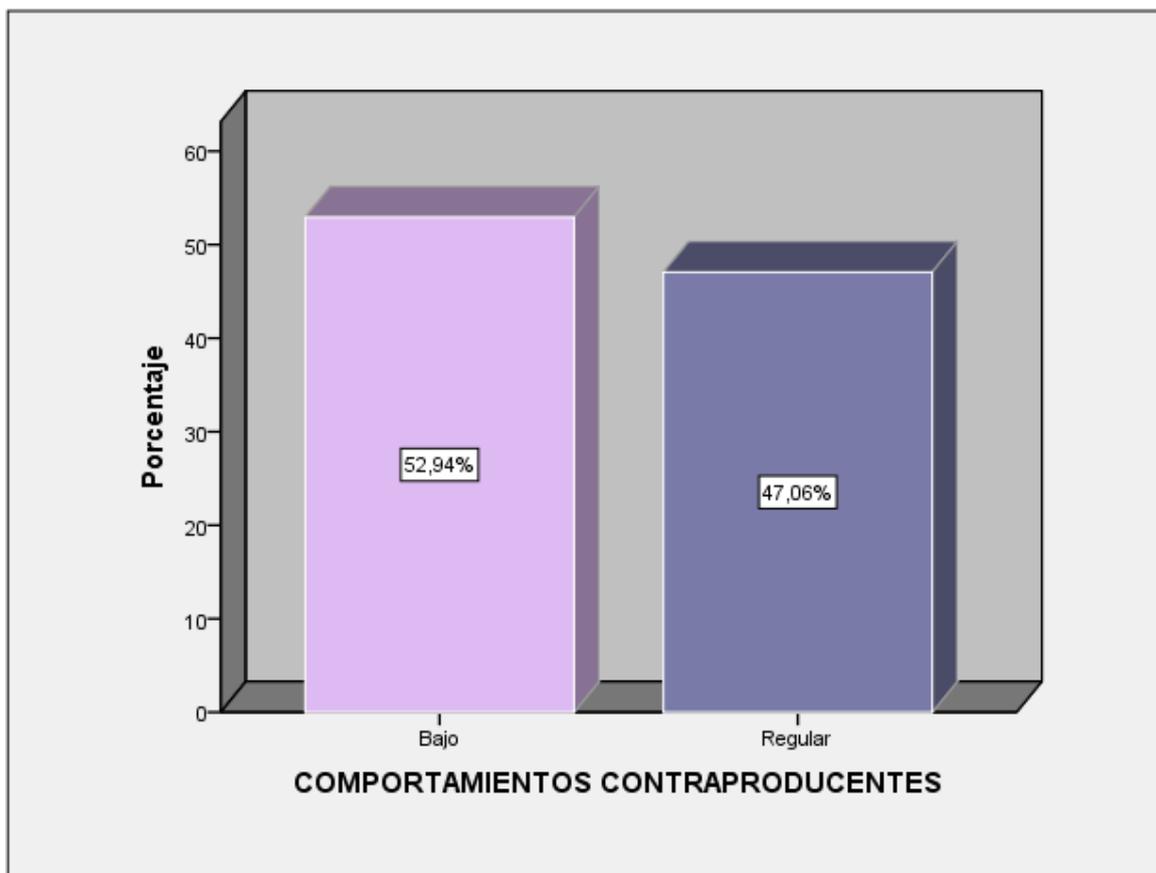


Figura 22. Dimensión Comportamientos contraproducentes en porcentajes

La figura 22 detalla los porcentajes finales basados en las opiniones brindadas por los trabajadores de la entidad financiera, la dimensión comportamientos contraproducentes se ubica en el nivel bajo con un 52.94 % y con un 47.06 % en el nivel regular.

Tabla 22

Variable Desempeño laboral por frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Bajo	20	58,8
	Regular	14	41,2
	Total	34	100,0

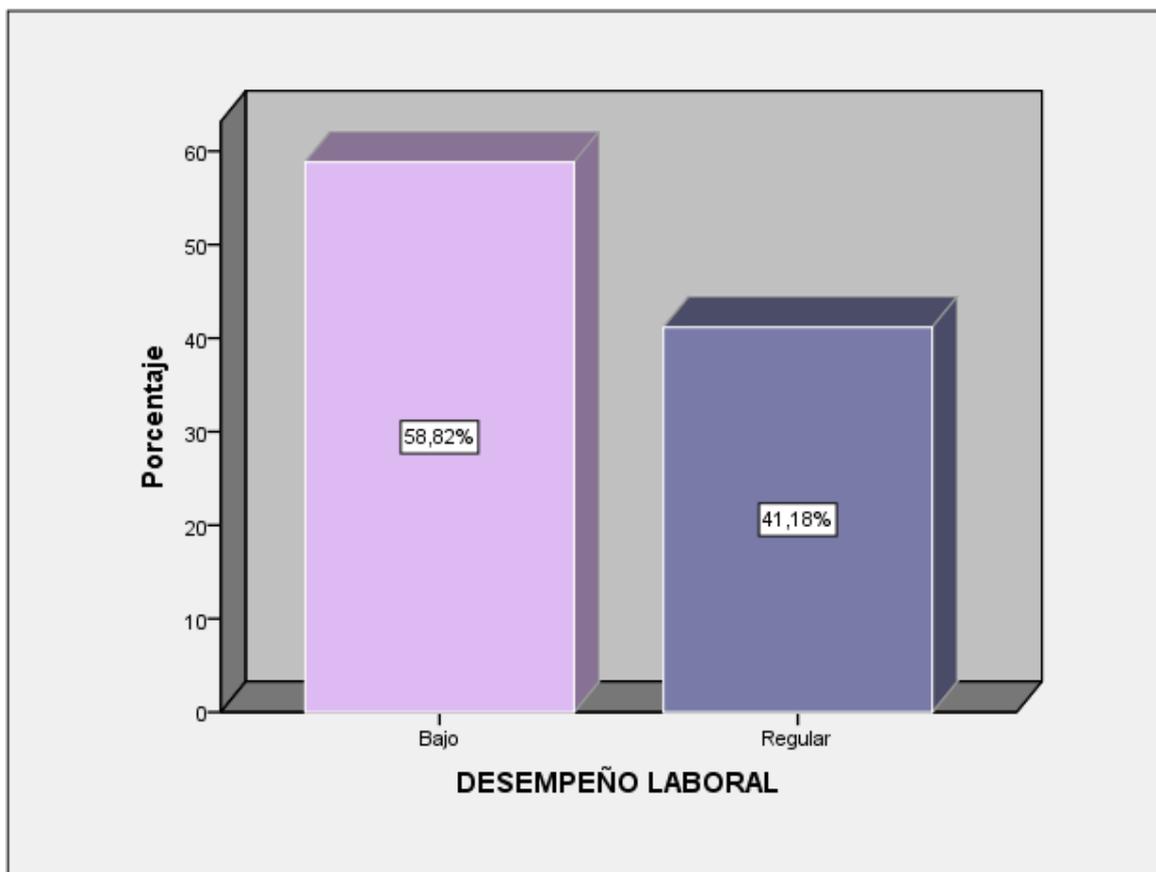


Figura 23. Variable Desempeño laboral en porcentajes

En la figura 23 se muestran los porcentajes finales obtenidos por las opiniones brindadas por los trabajadores, donde se halla a la variable Desempeño laboral en el nivel bajo con un 58.82 % y en la escala de regular con un 41.18 %.

Un aspecto muy importante dentro de la elaboración del presente estudio es la respuesta a la situación de *mobbing* en cada una de las tres oficinas analizadas, por lo que, en base a la aplicación de las encuestas en cada una, se ha podido determinar en cuál de ellas, esta situación ha generado una mayor importancia relativa, de acuerdo a la herramienta utilizada LI PT – 60 Leyman Inventory Of Psychological Terrorization – MOBBING.

Tabla 23

Variable mobbing relacionado con las agencias

		Mobbing					Porcentaje por agencia Extremada.
		No	Poc o	Moderado	Bastante	Extremadamente	
Agencias	Breña	0	0	1	4	4	44.44%
	Cajamarca	0	0	7	4	5	31.25%
	Real Plaza	0	0	2	3	4	44.44%
Total		0	0	10	11	13	34

De acuerdo con el análisis de la tabla cruzada, se puede observar que en la agencia Breña y Real Plaza, el *mobbing* tiene una mayor intensidad con un porcentaje de 44.44 % en el nivel extremadamente, por lo que, son agencias donde es necesario realizar la implementación de las recomendaciones, mientras que en la agencia Cajamarca también hay *mobbing* en una intensidad menor de porcentaje 31.25 %.

5.3 Análisis de Resultados por Agencias

Estos resultados fueron analizados por SPSS y tabuladas en base a la encuesta aplicada a los 34 colaboradores que fueron el grupo de estudio de las tres agencias: Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo.

En cuanto al objetivo específico que fue determinar la relación entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral en los trabajadores, da como resultado que en la agencia Breña, el 44 % de los encuestados indica que existe un desprestigio laboral muy alto por consecuente está generando un desempeño laboral bajo, el 22 % indica que hay un alto desprestigio laboral que conlleva que los trabajadores tengan un bajo desempeño laboral, de igual forma el 22 % indicó que hay un moderado desprestigio laboral lo que genera que su desempeño laboral sea moderado, solo el 12 % indicaron que hay un desprestigio laboral moderado que causa un desempeño laboral regular.

En la agencia Cajamarca, el 25 % de los encuestados indicaron que existe un desprestigio laboral muy alto que está generando un desempeño laboral bajo, el 12 % indica que hay un desprestigio laboral alto que afecta en el desempeño laboral bajo; de la misma manera, el 13 % manifiesta que hay un desprestigio laboral alto que está causando un desempeño laboral moderado, el 44 % señala el desprestigio laboral moderado por lo que el desempeño laboral es regular, solo el 6 % da a conocer que hay un desprestigio laboral bajo.

En la agencia Real Plaza, el 33 % se presenta un desprestigio laboral muy alto siendo el desempeño laboral bajo, el 44 % se indica un desprestigio laboral alto, lo que origina un desempeño laboral bajo, el 23 % señala que hay un desprestigio laboral moderado que genera un desempeño laboral regular.

En relación al objetivo específico que es determinar la relación entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral, según los encuestados en las agencias mencionan que, en la agencia Breña el 33 % el entorpecimiento del progreso es muy alto lo que genera que el desempeño laboral sea bajo, el 22 % indica que el entorpecimiento del progreso es alto lo que origina un desempeño laboral regular, el 33 % indica que el entorpecimiento del progreso es alto generando un desempeño laboral bajo, el 12 % indica que el entorpecimiento del progreso es moderado produciendo que su desempeño laboral sea regular.

En la agencia Cajamarca, el 38% el entorpecimiento del progreso muy alto genera que el desempeño laboral se vea afectado siendo bajo, el 12% da a conocer que el entorpecimiento del progreso es alto, generando un desempeño laboral regular, el 6% el entorpecimiento del progreso es alto siendo su desempeño laboral bajo, el 44% indica que el entorpecimiento del progreso al ser moderado genera un desempeño laboral regular.

En la agencia Real Plaza, el 56 % de los trabajadores señalaron que el entorpecimiento del progreso es muy alto, lo que causa un desempeño laboral bajo, el 22 % indica que el entorpecimiento del progreso es alto lo que genera un desempeño laboral bajo; de igual manera,

el 22 % indica que el entorpecimiento del progreso es moderado que causa un desempeño laboral regular.

Sobre el objetivo específico: determinar la relación entre bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores, de acuerdo a los análisis de los encuestados por agencia señalaron que, también es un indicador que está generando afectación en su desempeño. Los resultados por agencias señalan que en la agencia Breña, el 44 % se ve afectado porque el bloqueo de la comunicación es muy alta por consiguiente genera un desempeño laboral bajo, el 22 % señala que el bloqueo de la comunicación es alto por consiguiente genera un desempeño laboral bajo, de igual manera el 22 % señala que bloqueo de la comunicación es alto por consiguiente genera un desempeño laboral regular, finalmente el 12 % dan a conocer que bloqueo de la comunicación es moderado por consiguiente genera un desempeño laboral regular.

En la agencia Cajamarca, el 6 % indica que el bloqueo de la comunicación es muy alto por consiguiente genera un desempeño laboral regular, el 38 % reportó un bloqueo de la comunicación muy alta con un desempeño laboral bajo, el 12 % de los trabajadores reportó que bloqueo de la comunicación es alta lo que genera un desempeño laboral regular, el 6 % reportó que el bloqueo de la comunicación es alta por consiguiente genera un desempeño laboral bajo, finalmente el 38 % reportó que el bloqueo de la comunicación moderado por consiguiente genera un desempeño laboral moderado.

En la agencia Real Plaza, el 44 % de los encuestados señala que el bloqueo de la comunicación es muy alto por consiguiente genera un desempeño laboral bajo, el 33 % indica que el bloqueo de la comunicación es alto por consiguiente genera un desempeño laboral bajo, finalmente el 23 % señalaron que el bloqueo de la comunicación es moderado por consiguiente genera un desempeño laboral sea regular.

Con respecto al objetivo específico determinar la relación que existe entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral de los trabajadores, en la agencia Breña, el 56 % reportó una intimidación encubierta muy alta con un bajo desempeño laboral, el 22 % reportó que tenía una alta intimidación encubierta que le afectaba regularmente su desempeño laboral, el 11 % manifestó una alta intimidación encubierta que afecta a un bajo desempeño laboral; finalmente, el 11 % manifestó una intimidación encubierta moderada que afecta regularmente su desempeño laboral.

Para la agencia Cajamarca, se tiene que un 25 % reporta una intimidación encubierta muy alta que afecta a un bajo desempeño laboral, un 19 % de los trabajadores manifestaron un alto nivel de intimidación encubierta que afecta regularmente su desempeño laboral y otro 19 % reporta un alto nivel de intimidación encubierta que afecta a un bajo desempeño laboral; finalmente, el 37 % reporta una moderada intimidación encubierta que afecta regularmente su desempeño laboral.

En el caso de la agencia Real Plaza, 45 % de los trabajadores reportaron una muy alta intimidación encubierta que les afecta a un bajo desempeño laboral, el 33 % de los trabajadores manifiestan que percibieron una alta intimidación encubierta que les generaba un bajo desempeño laboral; finalmente, el 22 % de los trabajadores manifestó tener una moderada intimidación encubierta que genera un regular desempeño laboral.

Para el objetivo específico: determinar la relación que existe entre el desprestigio personal y el desempeño laboral, en la agencia Breña, el 45 % de los trabajadores reportaron que el desprestigio personal es muy alto y se relaciona con un bajo desempeño laboral, el 11 % reportó un alto desprestigio personal que afecta regularmente su desempeño laboral; por otro lado, el 22 % manifestó un alto desprestigio personal con un bajo desempeño laboral; finalmente, el 22 % manifestó un desprestigio personal moderado, que les afecta regularmente en su desempeño laboral.

Para el caso de la agencia Cajamarca, el 12 % reporta un desprestigio muy alto que afecta regularmente el desempeño laboral, el 25 % reportan un desprestigio personal muy alto que afecta hacia un bajo desempeño laboral, el 6 % un alto desprestigio personal con un regular desempeño laboral, el 19 % de los trabajadores reportan un alto desprestigio laboral y un bajo desempeño laboral, finalmente, el 38 % de los trabajadores reportan un moderado desprestigio personal que ha afectado regularmente su desempeño laboral.

En el caso de la agencia Real Plaza, se tiene que para el 56 % de los entrevistados el desprestigio personal es muy alto y esto afecta a su bajo desempeño laboral, el 22 % reportó un alto desprestigio laboral que afecta bajo a su desempeño laboral; finalmente, el 22 % manifestó un moderado desprestigio personal con una relación regular al desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico: establecer la relación que existe entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores, en el caso de la agencia Breña la relación entre la intimidación directa y el desempeño laboral, se presenta que el 44 % de los encuestados, respondieron una relación muy alta en la intimidación directa y que afecta a un bajo desempeño laboral, el 22 % de los trabajadores de esta agencia, respondió que hay una alta intimidación encubierta y eso genera un bajo desempeño laboral; de manera similar otro 22 % de los trabajadores manifestaron una alta intimidación encubierta, pero con un regular desempeño laboral. Finalmente, solo el 12 % de los trabajadores de esta agencia, reportaron que la intimidación era moderada y con una afectación regular a su desempeño laboral.

En la agencia Cajamarca, la relación en este indicador es alta, pues la intimidación directa y el desempeño laboral, según las encuestas, manifiestan un 19 % que es muy alta la intimidación directa con relación a un bajo desempeño laboral, el 6 % considera alta la intimidación directa con relación a un regular desempeño laboral y el 19 % considera alta la intimidación directa con relación al bajo desempeño laboral. Esto contrasta con que el 44 % de los entrevistados consideran una moderada intimidación directa, que afecta de manera regular

su desempeño laboral, mientras que el 6 % reporta una moderada intimidación directa con una baja relación a su desempeño laboral. Finalmente, otro 6 % señala que hay una leve intimidación directa que afecta regularmente su desempeño laboral.

Por el contrario, en la agencia Real Plaza para este indicador los trabajadores respondieron en un 45 % haber experimentado una intimidación directa muy alta que afectó en un nivel bajo su desempeño laboral, mientras que el 33 % manifestó una incidencia alta de la intimidación directa con un bajo desempeño laboral y finalmente el 22 % reportó que tenía una moderada intimidación directa que afectaba regularmente en su desempeño laboral.

5.4 Contrastación de resultados

5.4.1 Prueba de la hipótesis general.

a) Planteamiento hipótesis

H₀: El *mobbing* no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H₁: El *mobbing* se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 24

Prueba de confiabilidad de la variable mobbing

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
MOBBING	,790	34	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis general

Tabla 25

Análisis de correlación de la variable mobbing y desempeño laboral

Correlaciones				
			Mobbing	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación

Tabla 26

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual forma, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de -0.816 , se concluye en base a la información que muestra la tabla 25 que existe una relación inversa y alta entre el *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.2 Prueba de la primera hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H₀: El desprestigio laboral no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H₁: El desprestigio laboral se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 27

Prueba de confiabilidad de la dimensión desprestigio laboral.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desprestigio laboral	,799	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 1.

Tabla 28

Análisis de correlación de la dimensión desprestigio laboral y desempeño laboral.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Desprestigio Laboral	Coeficiente de correlación	Desprestigio Laboral	Desempeño laboral
			Sig. (bilateral)	1,000
	N		34	34
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,743**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación

Tabla 29

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos indica que hay un 99 % de confianza de que esta sea verdadera. De igual forma, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de -.743., se concluye en base a la información que muestra la tabla 28 que existe una relación inversa y alta entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.3 Prueba de la segunda hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H₀: El entorpecimiento del progreso no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H₁: El entorpecimiento del progreso se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 30

Prueba de confiabilidad de la dimensión entorpecimiento del progreso.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Entorpecimiento del progreso	,779	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 2.

Tabla 31

Análisis de correlación de la dimensión entorpecimiento del progreso y desempeño laboral.

Correlaciones				
		Entorpecimiento del Progreso		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Entorpecimiento del progreso	Coeficiente de correlación	1,000	-,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación.

Tabla 32

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual manera, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de-.831., se concluye en base a la información que muestra la tabla 31 que existe una relación inversa y alta entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.4 Prueba de la tercera hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H₀: El bloqueo de la comunicación no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H₁: El bloqueo de la comunicación se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 33

Prueba de confiabilidad de la dimensión bloqueo de la comunicación.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Bloqueo de la comunicación	,774	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 3.

Tabla 34

Análisis de correlación de la dimensión bloqueo de la comunicación y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Bloqueo	Desempeño
			comunicación	laboral
Rho de Spearman	Bloqueo comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	-,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación.

Tabla 35

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual forma, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna. Y acorde al nivel de correlación de -0.751 . se concluye en base a la información que muestra la tabla 34 que existe una relación inversa y alta entre el bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H_0 : La intimidación encubierta no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H_1 : La intimidación encubierta se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 36

Prueba de confiabilidad de la dimensión intimidación encubierta.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación encubierta	,795	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 4.

Tabla 37

Análisis de correlación de la dimensión intimidación encubierta y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Intimidación encubierta	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Intimidación encubierta	Coefficiente de correlación	1,000	-,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación.

Tabla 38

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos nos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual forma, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de $-.794.$, se concluye en base a la información que muestra la tabla 37 que existe una relación inversa y alta entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.6 Prueba de la quinta hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H_0 : El desprestigio personal no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H_1 : El desprestigio personal se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 39

Prueba de confiabilidad de la dimensión desprestigio personal.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desprestigio personal	,767	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 5.

Tabla 40

Análisis de correlación de la dimensión desprestigio personal y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Desprestigio personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desprestigio personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación.

Tabla 41

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos nos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual forma, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de -.692., se concluye en base a la información que muestra la tabla 40 que existe una relación inversa y moderada entre el desprestigio personal y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.4.7 Prueba de la sexta hipótesis específica.

a) Planteamiento Hipótesis.

H₀: La intimidación directa no se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

H₁: La intimidación directa se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

b) Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad determina si los datos de una muestra siguen una distribución normal. En el caso del estudio al tener una muestra de 34, se considera una muestra pequeña, con lo que, se utilizará como prueba específica a Shapiro-Wilk.

Se analiza de la prueba estadística, en principio a la hipótesis nula que prueba que los datos de la muestra pertenecen a una distribución normal, y la hipótesis alternativa indica que los datos no son parte de una distribución normal.

Tabla 42

Prueba de confiabilidad de la dimensión intimidación directa.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Intimidación directa	,841	34	,000
Desempeño laboral	,626	34	,000

Contrastando el valor de la significancia menor a 0.005, se acepta la hipótesis alterna, lo que deja claro que se debe emplear una prueba no paramétrica, y al ser un estudio correlacional se elige la R-Spearman.

c) Contrastación de Hipótesis 6.

Tabla 43

Análisis de correlación de la dimensión intimidación directa y desempeño laboral.

Correlaciones				
			Intimidación directa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Intimidación directa	Coefficiente de correlación	1,000	-,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

d) Interpretación.

Tabla 44

Interpretación de correlación para Rho Spearman.

Relación directa (positiva)	Relación inversa (negativa)	Interpretación
De 0 a 0,20	De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula.
De 0,21 a 0,40	De -0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	De -0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	De -0,71 a - 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1.00	De -0,91 a -1.00	Correlación muy alta

Nota: Tomado de “Metodología de la investigación Educativa”, por Bisquerra, R, 2009

La correlación que se encuentra en asteriscos indica que hay un 99 % de confianza de que ésta sea verdadera. De igual manera, el p-valor analítico es menor a 0.05 para aceptar o rechazar la hipótesis propuesta. Con dicho valor se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Acorde al nivel de correlación de -0.771 ., se concluye en base a la información que muestra la tabla 43 que existe una relación inversa y moderada entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.

5.5 Discusión de resultados

En esta parte de la investigación se discutirá los resultados encontrados, representados en las tablas y figuras anteriores, para esto se tomaron investigaciones consideradas en los antecedentes con el fin de comparar los resultados a los que arribaron basado a lo que corresponde el estudio del *mobbing* y el desempeño laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Huancayo, en particular agencias de Breña, Cajamarca y Real Plaza, 2022. Con respecto al objetivo general, se encontró que el *mobbing* tiene una correspondencia alta e inversa con el desempeño laboral con un -0.816 como coeficiente. Al respecto, la tesis

doctoral de Morales (2015), indica que el acoso laboral en los trabajadores de los municipios de Puerto Rico, influyen su rendimiento laboral de forma negativa.

De igual manera, en la tesis presentada por Torres (2019) se tuvo como resultado el valor del rho igual a $-0,462$ en los trabajadores de la institución educativa en Chiclayo, 2019, indicando la relación negativa entre estas variables.

También en el estudio de Morales, et al. (2021) encontraron mediante los resultados que los profesores que han sufrido de un hostigamiento laboral disminuyeron su rendimiento con lo que existe relación entre éstos.

El estudio de Nina (2019) indicó que el impacto en el desempeño de un empleado que es acosado en el trabajo puede afectar negativamente su desempeño, dependiendo de la persona, provocando inestabilidad emocional y física, falta de motivación e inseguridad laboral.

Con ello, se puede afirmar que la práctica del *mobbing* es muy desfavorable dentro del ámbito laboral, específicamente en las agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, de la empresa BCP, porque repercute de forma negativa en los trabajadores y lógicamente en el desempeño como tal; pues, en palabras de Quispe (2019), señala que las prácticas de acoso pueden tener consecuencias psicológicas para la víctima, que pueden incluir problemas emocionales como el trastorno de estrés postraumático, la depresión y la ansiedad; problemas físicos, gastrointestinales, pérdida de apetito, fatiga, trastornos del sueño. Se puede observar que el acoso laboral acaba repercutiendo negativamente en el ámbito personal y social de la víctima.

En relación al primer objetivo específico del estudio que se enfoca en la dimensión desprestigio laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, en la sede Huancayo, se encontró que con un nivel de correlación igual a -0.743 , existe una correspondencia inversamente alta. Lo que indica que si en efecto los

colaboradores sienten que las funciones que realizan no tienen valor y no aportan al logro de los objetivos ello repercutirá en su desempeño. Por su parte, Carrasco (2020) encontró en el resultado de su investigación una correlación perfecta negativa de -0.70, dando a conocer que los trabajadores que están expuestos al desprestigio de la institución obtuvieron valores bajos en sus evaluaciones de desempeño.

Las conclusiones de la investigación realizada por Flores (2022), indican que hay una correspondencia negativa entre el desprestigio y el rendimiento que desempeñan los empleados de entidades públicas en la ciudad de Quito.

En cuanto al segundo objetivo específico enfocado entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, en la sede Huancayo, el estadístico empleado brindó una correspondencia altamente inversa de -0.831. Dando a conocer que toda conducta contraria a las buenas prácticas laborales, la distribución de funciones o tareas y sobre cargas laborales dirigida contra un subordinado con el propósito de minimizar su labor y hacer que la víctima se retire del ambiente laboral, tiene implicancia en el desempeño de estos de forma negativa, por lo que la productividad de la empresa se ve afectada.

Este resultado es corroborado por la tesis de Basto (2021), quien da a conocer que los trabajadores de Colombia muestran una relación con el acoso laboral y que no contribuye con el desempeño de los empleados, con un valor porcentual mayoritario.

De igual manera, para el estudio de Torres (2019) con una significancia menor a 0.05, encontró una relación inversamente considerable con $r=-0.585$ entre la dimensión del *mobbing* y el desenvolvimiento del personal de la I.E. en Chiclayo.

En los resultados para el tercer objetivo específico acerca de la dimensión bloqueo comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, en la sede Huancayo, se encontró que con un nivel de correlación igual a -0.751,

existe una correspondencia alta e inversa. Indicando que, al desarrollarse este tipo de actitud hacia los trabajadores, que no se pueda expresar abiertamente, que no pueda comunicarse con sus superiores y más aún no tenga un feedback adecuado, origina que sientan tensión y un clima no adecuado que afecta negativamente a su desempeño.

Esto se respalda con lo investigado por Duguet (2017), quien llegó a la conclusión de que en efecto esta dimensión tiene una correspondencia negativa con el desempeño laboral, lo que genera en los trabajadores públicos chilenos una enfermedad y que no se comuniquen adecuadamente.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados para el cuarto objetivo específico sobre intimidación encubierta y el desempeño laboral, el estadístico empleado brindó una correspondencia altamente inversa de -0.794 en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, en la sede Huancayo. Dando a conocer que el acosar a un trabajador por falta de supervisión lo deja vulnerable, afecta su salud y condiciones de trabajo, de igual manera genera abusos en todos los niveles de la institución, viola derechos constitucionales y laborales, lo que generará a que el desempeño de éste será afectado y no podrán desenvolverse al 100 %.

La investigación presentada por Jara (2018), valida lo encontrado en el estudio ya que indica que el personal de la empresa agroindustrial en Tacna que no sufre de este tipo de comportamiento por parte de sus superiores o colegas de trabajo no afecta en la manera como se van a desempeñar en sus funciones. Causando en ellos que desarrollen su trabajo con normalidad y exista un buen ambiente en el trabajo.

Para el quinto objetivo específico basado en el desprestigio personal y desempeño laboral, teniendo en cuenta lo expuesto en líneas previas, se obtuvo que la quinta dimensión tiene una moderada e inversa correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, en la sede Huancayo., de acuerdo con

la escala de Pearson con un valor igual a -0.692 . Por lo que, ello da a conocer que en la organización las personas que ejercen el liderazgo o son superiores y desarrollan un comportamiento que no se basa a la cultura de la organización, las que al final tienen implicaciones negativas tanto en la vida de los trabajadores como en la organización.

Carrasco (2020), presenta resultados similares en su estudio, ya que evidenciaron que los servidores públicos en la ciudad de Quito, con más del 60 %, han sido víctimas de burlas, falsedades sobre su persona lo que es la afectación personal tiene relación con el cumplimiento de obligaciones y metas (desempeño).

Por último, con respecto al sexto objetivo específico sobre la dimensión intimidación directa y el desempeño laboral, los resultados encontrados reflejan que con un coeficiente de Spearman igual a -0.771 , con lo que se concluye que hay una fuerte correlación inversa entre la dimensión y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, en la sede Huancayo. Lo que da a conocer que en un tipo de empresa que las personas que ejercen autoridad inciden en ejercer prácticas no saludables para el trabajador que en efecto afecta directamente en su desempeño.

Este resultado concuerda con los hallazgos encontrados en las investigaciones de Pinzón y Atencio (2010), quienes indicaron que en efecto la forma de trabajo empleada, basada en la cultura de las organizaciones que no son las adecuadas genera implicancias negativas en los trabajadores de la salud y en específico en el cumplimiento de sus funciones.

Conclusiones

1. En cuanto al objetivo general, se buscó determinar la correspondencia entre el *mobbing* y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que, si existe una relación inversa y alta entre ambas variables. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico R-Spearman con un $r=-0.816$ y un α menor al 0.05. Esto indica que, mientras mayor sea el nivel de *mobbing* que se da en la empresa, los trabajadores tendrán menor desempeño en sus funciones, por lo tanto, el BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, podrá utilizar estos resultados para introducir políticas de mejora en el manejo de sus trabajadores, realizar mayor análisis en las encuestas de clima organizacional que realizan en la empresa; ya que las mejoras conllevarán a que se desarrolle un clima laboral saludable y respetuoso, permitiendo que los colaboradores desenvuelvan sus actividades con mayor satisfacción y productividad, disminución de la alta rotación, ausentismo, renuncias en los colaboradores, así logrando la minimización de gastos en procesos de selección de nuevos colaboradores.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se pretendió identificar la relación entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que, si existe una relación inversamente alta entre estas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.743$ y un α menor al 0.05. Esto indica que, mientras los trabajadores vivan situaciones que desacrediten su trabajo o minimicen sus logros, no se realice un reconocimiento y no se valore el esfuerzo que ponen día a día tendrán menor valoración en su desempeño.

3. Respecto al segundo objetivo específico de la investigación, que pretendió identificar la relación entre el entorpecimiento del progreso y del desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que existe una relación alta e inversa entre ellas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.831$ y un α menor al 0.05. Lo que indica que, mientras los trabajadores afirmen que hay situaciones de poca consideración de los acuerdos laborales, siendo la carga laboral mayor a los demás y que no están dentro de sus funciones, se reflejará de forma negativa en su nivel de desempeño laboral.
4. En razón al tercer objetivo específico de la investigación, se buscó establecer la relación entre el bloqueo en la comunicación y del desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que existe una relación inversamente alta entre ellas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.751$ y un α menor al 0.05. Dando a conocer que, si en las agencias de la empresa no existe buena comunicación con los superiores y que las opiniones de los trabajadores no sean consideradas, el nivel de desempeño de éstos será menor.
5. Para el cuarto objetivo específico de la investigación, se pretendió establecer la relación entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que existe una relación inversa y alta entre ellas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.794$ y un α menor al 0.05. Indicando que si las conductas de sustracción de dinero en caja, amenazas se mantienen o incrementan en la empresa, afectará negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

6. En relación con el quinto objetivo específico del estudio, se pretendió determinar la relación entre el desprestigio personal y del desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que existe una relación moderada e inversa entre ellas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.692$ y un α menor al 0.05. Lo que denota que, si se mantiene o incrementan las acciones empleadas, por parte de los supervisores de las agencias, estas repercutirían en la vida personal de los trabajadores, lo que hará que el desempeño de éstos sea menor al esperado.
7. El sexto objetivo específico del estudio, que buscó determinar la relación entre la intimidación directa y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022, se concluye que existe una relación inversamente alta entre ellas. Este resultado se aprecia a partir de los hallazgos de contrastación empleando el estadístico de Spearman con un $r=-0.771$ y un α menor al 0.05. Lo que refleja que si se mantiene o incrementa la forma de trabajo que sea contraproducente constantemente para el trabajador, menor será su desempeño en la empresa, debido a que estarán repentinamente o a propósito incomodando el trabajo que realizan, ya que no es lo que ellos esperaban, en otras palabras, denigrar, la labor que desempeñan los trabajadores.
8. Finalmente, se concluye que dentro de las agencias Breña y Real Plaza es donde existe el mayor índice de *mobbing* siendo el 44.44% , seguido de la agencia Cajamarca con 31.25 % , por lo que, las capacitaciones deberían ser implementadas con mayor prioridad en las dos agencias con mayor nivel de *mobbing*.

Recomendaciones

1. Al conocer que la presencia del *mobbing* en las agencias del BCP agencias Breña, Cajamarca, Real Plaza, sede Huancayo, afecta en el desempeño de los trabajadores, se recomienda en principio reforzar y capacitar en los cargos superiores (gerentes de tienda y supervisores), temas sobre técnicas de dirección, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Asimismo, reforzar en talleres sobre habilidades sociales, desarrollo de conflictos y luego hacer un seguimiento del impacto de estos, para ver que ello se esté aplicando en las agencias.
2. Para la empresa que busca mejorar el desempeño de su personal, y con ello minimizar la incidencia de *mobbing*, se recomienda que, dentro de la cultura organizacional y forma de trabajo se promueva una cultura de respeto, inclusión y tolerancia, para que así se pueda crear un entorno propicio, complementando con establecimiento de políticas *antimobbing*.
3. Se recomienda que, para las personas que recién se incorporan a la empresa se genere mecanismos y estrategias de seguimiento, en la que se pueda corroborar que la parte práctica se base a la cultura de la empresa, asimismo se recomienda también, que la empresa reclutadora en el proceso de entrenamiento brinde mayor soporte en la culturización como brindarles charlas informativas acerca del significado del *mobbing*, los aspectos negativos que puede generar en el colaborador, el equipo de trabajo y la empresa; también proporcionar información sobre los recursos disponibles para aquellos que experimenten *mobbing* (líneas directas de ayuda, asesoramiento confidencial, canales de comunicación efectivos, etc.).
4. De igual manera, se recomienda que la empresa comience a tomar medidas organizativas, que incluyan cambios en los procesos de atención, reducción de exigencias y posibilidad de ampliar la gestión de tareas, revisión de objetivos, reconocimientos, etc. En definitiva,

se trata de reducir el estrés excesivo y evitar las situaciones estresantes, que suelen dar lugar a estas conductas.

5. Para los trabajadores que han sido víctimas y aún se encuentran laborando en la empresa, se recomienda que la empresa considere una política para brindar apoyo, así como asistencia médica y psicológica, siempre con el consentimiento del afectado y por supuesto a través de un profesional.
6. Se recomienda que la empresa, emplee medidas preventivas sobre los patrones de comportamiento, para evitar la recurrencia de tales situaciones y comenzar con las agencias estudiadas. También que la empresa cuente con una medida disciplinaria, como despedir o reasignar al infractor.
7. Realizar encuestas de clima laboral, en la que se implemente preguntas específicas referente al *mobbing* e intimidación, así se podrá recopilar información de la percepción de los trabajadores acerca de ambiente laboral.
8. Se recomienda la observación de patrones de comportamiento en el personal, dentro del ambiente laboral como si alguien está siendo excluido de las actividades de equipo, recibe críticas injustificadas, entre otras señales de *mobbing*.
9. Se recomienda que la empresa intensifique mediante carteles de denuncia anónima, en caso algún colaborador se encuentre sufriendo *mobbing*.
10. Se recomienda que la empresa realice acompañamiento y soporte, a la persona que haya sufrido *mobbing* y que tengan la valentía de contar su caso. De esta manera puedan tener la confianza necesaria para así brindarles el acompañamiento psicológico, talleres vivenciales y sociales para poder evitar decisiones apresuradas, como presentar una renuncia.
11. Se recomienda a la empresa que los jefes y supervisores que tienen a su cargo el personal por cada agencia brinden confianza en generar una comunicación abierta y promuevan

un liderazgo ejemplar mostrando un comportamiento ético y respetuoso en todo momento, para que el personal pueda acercarse, sin ningún temor a contar algunos sucesos que vienen sufriendo dentro de la agencia.

12. Se recomienda la implementación de canales de denuncia anónimas virtuales, seguros y accesibles donde los empleados puedan denunciar cualquier forma de acoso laboral de manera confidencial.
13. Se recomienda intensificar carteles donde se indique temas relacionados al *mobbing* como tolerancia cero al hostigamiento, posterior a ello realizar un seguimiento de control y evaluación de resultados.
14. Brindar capacitación o formación a los líderes de cada sede para identificar, prevenir y abordar situaciones de *mobbing* en el entorno laboral.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo. (2018). *Violencia en el trabajo: Teorías y metodologías*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Adams, S. (2003). *Las Organizaciones*. España: McGraw Hill.
- Akar, N., & Sarvan, F. (2011). Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study. *Ege Akademik Bakis*, 179 -191.
- Alcántara, M. (2017). *Mobbing y depresión en trabajadores de una institución estatal de la ciudad de Lima – Metropolitana*. (Tesis pregrado). Repositorio de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.11955/325/Alcántara%20Salinas%20Mar%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alles, M. (2020). *Colaboradores HOY*. Obtenido de <https://www.lamiradademartha.com/post/colaboradores-hoy>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda. (2004). *La incidencia del Mobbing y el Burnout en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y en la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE)*. Madrid: Equipo de Investigación Cisneros. Obtenido de <https://www.uv.es/igualtat/recursos/actuacio/El%20informe%20Cisneros.pdf>
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing el acoso moral en el trabajo*. Madrid: Oceano.
- Basto, J. (2021). *Acoso laboral en Colombia. Una mirada al fenómeno del mobbing, en el entorno laboral*. (Tesis pregrado). Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/items/55ace1c2-5403-45e0-ad6c-ae137611ded4>
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Boné, M. (2017). *Mobbing : características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy*. (Tesis pregrado).Universidad Católica Argentina. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/495/1/doc.pdf>
- Bourdieu, P. (2002). *Lección sobre la Lección*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. (2003). *Cuestiones de Sociología*. Madrid: Istmo.

- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Carrasco, M. (2020). *El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito*. (Tesis maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7845>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación*. Lima: UNSSM.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El capital Humano en las Organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Claver, E. (1994). *Manual de administración de empresas*. Madrid: Civitas.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. México: McGraw Hill.
- Daft, R (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Mexico: Cengage Learnig
- De Cenzo, D., & Robbins, S. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa Wiley.
- Dolan, S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill.
- Duffy, M., & Sperry, L. (2012). *Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions*. España: Oxford University Pres.
- Duffy, M., & Sperry, L. (2014). *Overcoming Mobbing*. Londres: Oxford University Press. doi:10.1093/acprof:oso/9780195380019.001.0001
- Dufy, M., & Sperry, L. (2011). *Mobbing: Causes. Consequences, and Solutions*. New York: Oxford University Press.
- Duguet, N. (2017). *El acoso laboral en la administración pública. Denuncia, investigación y sanción*. (Tesis maestría). Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/egd868a/doc/egd868a.pdf>
- El peruano. (2021). *Sunafil registra 939 denuncias sobre acoso y hostigamiento laboral durante la pandemia*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/116114-sunafil-registra-939-denuncias-sobre-acoso-y-hostigamiento-laboral-durante-la-pandemia>
- El pulso laboral. (2022). *Mundo Laboral y RR.HH*. Obtenido de <https://elpulsolaboral.com.mx/mercado-laboral/27184/sufren-44-de-trabajadores-acoso-laboral>
- Escartín, J., Salin, D., & Rodríguez, A. (2013). El acoso laboral o mobbing: similitudes y diferencias de género en su severidad percibida. *Revista de Psicología Social*:

- International Journal of Social Psychology*, 28(2), 211-224.
DOI:10.1174/021347413806196735.
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. (Tesis pregrado). Universidad Católica del Perú. Lima, Peru. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARCÍA_QUIÑONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, L. (2022). *Mobbing y su impacto en el desempeño laboral en trabajadores de empresas públicas de servicios de la Ciudad de Quito en el período 2011-2022*. (Tesis pregrado). Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23102/1/TTQ855.pdf>
- Gobierno del Perú. (2023). *La empresa: Tipos de empresa*. Obtenido de <https://www.gob.pe/254-tipos-de-empresa-razon-social-o-denominacion>
- González, J., & Rodríguez, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
https://www.academia.edu/33980625/Cuestionario_de_estrategias_de_acoso_psicologico_Leymann_Inventory_of_Psychological_Terrorization
- Gonzalez, M., & Backho, E. (2010). Validación de un cuestionario de contexto para evaluar sistemas educativos con Modelos de Ecuaciones Estructurales. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 16(2), 1-17. DOI:10.7203/relieve.16.2.4133.
- Gutiérrez, R. (2006). *Introducción al Método científico*. México: Esfinge.
- Hermosa Torres, E. (2017). *El mobbing o acoso laboral, pautas para su tratamiento en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/5459>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hulley, S., Cummings, S., Browner, W., Grady, D., & Newman, T. (2013). *Diseño de Investigaciones Clínicas*. Barcelona, España: Lippincott Williams & Wilkins.
- INEGI. (2022). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más de edad*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>

- International Labour Organization - ILO. (2022). *Experiences of violence and harassment at work: A global first survey*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_863095.pdf
- International Labour Organization. (2006). *Violence at work*. (D. Chappell, & V. Di Martino, Edits.) Genève: ILO Cataloguing in Publication Data. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- Iprofesional. (2021). *Violencia y acoso laboral: el impactante dato que da cuenta de la situación en América Latina*. Obtenido de <https://www.iprofesional.com/management/333341-violencia-laboral-impactante-dato-sobre-acoso-en-latinoamerica>
- Jara, B. (2018). *Mobbing y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Agroindustrial Corporacion ADC Tacna, 2018*. (Tesis maestría). Universidad Privada de Tacna. Tacna, Peru. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1237/Jara-Soto-Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jericó, P. (2001). *La Gestión de Talento Humano*. Madrid: Pearson.
- Knowledgecity. (2022). *Las últimas estadísticas de acoso en el lugar de trabajo: ¿Qué tan común es el acoso en el trabajo?* Obtenido de <https://www.knowledgecity.com/blog/the-latest-workplace-bullying-statistics-how-common-is-bullying-at-work/>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., d Vet, H., & van der Beek, A. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 45(3), 61-81. DOI:10.3233/WOR-131659.
- LePine, J., Erez, A., & Johnson, D. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior:. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65. DOI:10.1037/0021-9010.87.1.52.
- Leymann, H. (1996). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal Moral (Mobbing) en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- López, L. (2001). *Métodos e Hipótesis Científicos*. México: Trillas.
- Martín, E., & Alfonso, N. M. (2009). El mobbing como proceso psicosocial. Consecuencias en el deterioro de la subjetividad. Montevideo: *Red Iberoamericana de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo (RIPOT)*, 1-19.

- Mayoral, S. (2010). El Mobbing y la teoría de la acción de Pierre Bourdieu. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 68(2), 375-398. DOI:10.3989/ris.2008.05.20 .
- Minaya Lau, D. (2019). *Mobbing y el Estrés Laboral en Trabajadores de un Club Privado de Trujillo – 2019*. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6989>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo -MTPE. (2021). *Estadística del Servicio "Trabaja sin acoso"*. Obtenido de <https://observatorioviolencia.pe/mtpe/>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Argentina. (2021). *Violencia y acoso en el mundo del trabajo en el marco de la ratificación del convenio N° 190. Aportes desde la negociación colectiva*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mteyss-violencia-laboral-informe-2022-aportes-negociacion-colectiva.pdf>
- Molero, M., Pérez, M., & Gázquez, J. (2016). Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enfermería universitaria*, 13(2), 1665-7063. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.03.001>
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 75, 23-34.
- Morales, J. (2015). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico*. doi:10.18002/10612/6014
- Morales, J., Martín, J., Amutio, A., & Rosario, I. (2021). Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Clima y Desempeño Laboral en maestros del Sistema Público de Enseñanza del Área Sur de Puerto Rico. *MLS psychology research*, 4(1), 79-98. doi:10.33000/mlspr.v4i1.642.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD*, 33(3), 221-227.
- Murphy, K., & Kroecker, L. (1988). Dimensions of Job Performance.
- Nina, J. (2019). *Impacto del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gobernación del GADLP*. (Tesis pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. La paz, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23664/T-2652.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olano, O. (2017). *El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito?* (Tesis maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5437>
- Pascual, J., Frías, D., & García, F. (1996). *Manual de psicología experimental*. España: Ariel.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Perú21. (2022). *Más de un tercio de personas fue víctima de acoso sexual laboral en los últimos dos años*. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/victimas-de-acoso-sexual-acoso-sexual-laboral-bajo-rendimiento-en-el-trabajo-genderlab-mas-de-un-tercio-de-personas-fue-victima-de-acoso-sexual-laboral-en-los-ultimos-dos-anos-segun-estudio-elsa-noticia/>
- Pinzón de Bojana, B., & Atencio, E. (2010). El mobbing en el desempeño laboral. Implicaciones en la salud. *Multiciencias*, 10, 140-145. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90430360026.pdf>.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Editorial Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2023). *Instituto Iñaki Piñuel-Acoso Psicológico*. Obtenido de <https://www.acosopsicologico.com/mobbing-fases/>
- Piñuel, I., & García, A. (2015). *La evaluación del mobbing: cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Madrid: Sb Editorial.
- Quispe, E. (2019). *Mobbing y Desempeño Laboral en Docentes de Instituciones Educativas de ASEP María, Madre y Maestra - Circa De Nivel Secundario de la Ciudad De Arequipa, 2019*. (tesis maestría). Universidad de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10170/EDMquque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, P. J., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>.
- Real Academia Española. (26 de 01 de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/amenaza>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- RRHHDigital. (2022). *Siete de cada 10 colaboradores en México reconocen acoso laboral en sus centros de trabajo*. Obtenido de <https://www.rrhhdigital.mx/secciones/nom-035/1394/>

- Ruiz, C. (2002). *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Obtenido de https://www.academia.edu/4501812/Programa_Interinstitucional_Doctorado_en_Educación
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Statista. (2022). *Uno de cada cinco empleados sufre violencia o acoso laboral*. Obtenido de <https://es.statista.com/grafico/28934/porcentaje-de-empleados-que-sufrieron-al-menos-una-forma-de-violencia-o-acoso-en-su-vida-laboral/>
- Stockemer, D. (2019). *Quantitative Methods for the Social Sciences*. Ottawa, Canada: Springer.
- Strandmark, M., Lillemor, K., & Hallberg, R. (2007). The origin of workplace bullying: Experiences from the perspective of bully victims in the public service sector. *Journal of Nursing Management*, 15(3), 332 – 341. doi: 10.1111/j.1365-2834.2007.00662.x.
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2022). *La SUNAFIL generó 839 órdenes de inspección por discriminación laboral entre 2021 y 2022*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/589461-la-sunafil-genero-839-ordenes-de-inspeccion-por-discriminacion-laboral-entre-2021-y-2022>
- Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., Topa, G., & López, M. (2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Latin-American Journal of Psychology and Health*, 13(2), 93-103. <https://www.rips.cop.es/pdf/art592022.pdf>.
- Torres, R. (2019). *Influencia del mobbing en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa José Abelardo Quiñones Gonzales de la ciudad de Chiclayo, Perú-2019*. (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8599/torres_mre.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 17(29), 71-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>.
- Universia Fundación. (2019). *Acoso laboral o mobbing: el impacto en cifras*. Obtenido de <https://www.universia.net/mx/actualidad/empleo/acoso-laboral-o-mobbing-impacto-cifras-1166338.html>
- Universidad Internacional de Valencia. (2018). *Violencia en el Trabajo y sus Modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica*. Obtenido de

<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/informes-viu/violencia-en-el-trabajo-y-sus-modalidades-analisis-del-fenomeno-en-europa>

- Villanueva, S. (2019). *El Mobbing y su relación con el desempeño en los colaboradores de la retail Saga Falabella S.A.-Huancayo, 2019*. (Tesis pregrado). Universidad Continental. Huancayo, Peru. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5538/5/IV_FCE_317_T_I_Villanueva_Huaringa_2019.pdf
- Vroom, V., & Deci, E. (1990). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.
- Yıldırım, H., & Uysaloglu, B. (2012). Impact of Demographic Factors on Employee's Perception of Mobbing: A Case Study from a Logistics Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 634-644. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1041>.
- Yıldırım, H., & Uysaloglu, B. (2012). Impact of Demographic Factors on Employee's Perception of Mobbing: A Case Study from a Logistics Company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 634-644.
- Zanolli, N., Distler, R., & Pursell, G. (1999). *Emotional Abuse in the American Workplace*. Boston, United States of America: Civil Society Publishing.

Apéndices

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	VARIABLES de la investigación	Método y alcance de la investigación
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		
¿Qué relación existe entre el Mobbing y el Desempeño Laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Determinar la relación que existe entre el mobbing y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	El mobbing se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	Mobbing	Enfoque: cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Nivel: Correlacional
¿Qué relación existe entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Identificar la relación que existe entre el desprestigio laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	El desprestigio laboral se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Desprestigio 	Diseño: No-experimental, transeccional
¿Qué relación existe entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Identificar la relación que existe entre el entorpecimiento del progreso y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	El entorpecimiento del progreso se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Entorpecimiento del progreso. 	Población: 43 trabajadores

¿Qué relación existe entre el bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Establecer la relación que existe entre el bloqueo de la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	El bloqueo de la comunicación se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de la comunicación. • Intimidación encubierta. 	Muestra: 34 colaboradores
¿Qué relación existe entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Establecer la relación que existe entre la intimidación encubierta y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	La intimidación encubierta se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Desprestigio personal. • Intimidación 	Instrumento: encuesta a escala de Likert
¿Qué relación existe entre el desprestigio personal y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Determinar la relación que existe entre el desprestigio personal y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	El desprestigio personal se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	directa	
¿Qué relación existe entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022?	Determinar la relación que existe entre la intimidación directa y el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.	La intimidación directa se relaciona de forma inversa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del BCP agencias Breña, Cajamarca y Real Plaza, sede Huancayo, 2022.		

Apéndice B: Cuestionario sobre el *Mobbing* y el Desempeño Laboral

Datos Generales

Genero

Femenino ()

Masculino ()

Edad

Menos de 25 años ()

De 26 a 30 años ()

De 31 a 40 años ()

De 41 a mas ()

Estado Civil

Casado ()

Soltero ()

Divorciado ()

Conviviente ()

Para evaluar el cuestionario se considera las opciones a escala de Likert como se muestra a continuación:

No ha experimentado esa conducta en absoluto	0
si la ha experimentado un poco	1
si la ha experimentado moderada o medianamente	2
si la ha experimentado bastante	3
si la ha experimentado mucho o extremadamente	4

LIPT - 60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization - MOBBING

	ITEM	Puntajes				
		0	1	2	3	4
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.....					
2	Le interrumpen cuando habla.....					
3	Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar					
4	Le gritan o le regañan en voz alta.....					
5	Critican su trabajo.. ..					
6	Critican su vida privada.....					
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras					
8	Se le amenaza verbalmente.. ..					
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.. ..					
10	No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo.. ..					
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas					
12	La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.....					
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.....					
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.....					
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted					
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.....					
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.....					
18	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted..					
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.. ..					
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.....					

21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.....					
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener....					
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.....					
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.....					
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.....					
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen..					
27	Le asignan un trabajo humillante.....					
28	Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada...					
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.....					
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.....					
31	Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados..					
32	No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer					
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.....					
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.....					
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia					
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes..					
37	Le obligan a realizar tareas humillantes					
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.....					
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.....					

40	Le amenazan con violencia física.....					
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.....					
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.....					
43	Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarlo.....					
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.....					
45	Recibe agresiones sexuales físicas directas.....					
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.....					
47	Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).....					
48	Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.....					
49	Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse....					
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted					
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.....					
52	No le pasan las llamadas, o dicen que no está.					
53	Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted.....					
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos					
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.....					
56	Exageran sus fallos y errores					
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación					
58	Controlan de manera muy estricta su horario.. ..					
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades					
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.....					

Para la segunda variable se tiene los siguientes rangos:

Nunca	Casi Nuca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ESCALA DE MEDICION DE DESEMPEÑO LABORAL

ITEM		1	2	3	4	5
Desempeño en la tarea						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problema					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
Desempeño en el contexto						
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
10	Participé activamente de las reuniones laborales					
11	Mi planificación laboral fue óptima					
Comportamientos contraproducentes						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
14	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice C: Validez de expertos



Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Jorge Marañon Aucasi
 1.2. Grado académico / mención : Magíster
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular :
 1.4. Cargo e institución donde labora: Administrador Financiera Credinka
 1.5. Autor del instrumento : Lizbeth Uchuypoma
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo , 17.10.2022

2. Aspectos de la Evaluación

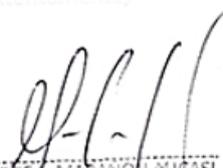
Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		X	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar <input checked="" type="checkbox"/>

4. Recomendaciones


 JORGE MARAÑON AUCASI
 ADMINISTRADOR
 FINANCIERA
 CREDINKA S.A.

Ficha de Validación por Criterio de Experto
1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Marco Cajas Ríos
 1.2. Grado académico / mención : Magíster
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 999334158
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Continental
 1.5. Autor del instrumento : Lizbeth Uchuypoma
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 30 de Noviembre de 2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			2	8

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar

4. Recomendaciones

Se puede aplicar el instrumento.



MA. Marco Antonio Cajas Rios

Ficha de Validación por Criterio de Experto
1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Cristina Ninoska Ñaña Baquerizo
 1.2. Grado académico / mención : Magíster
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 064223379
 1.4. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento : Lizbeth Uchuypoma
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 24 octubre de 2022

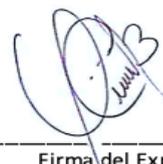
2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			1	9

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{0 \times A + 1 \times B + 9 \times C}{50} = 0.96$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones


Firma del Experto
 N° de colegiatura: CLAD-05662